

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2008

Irena Kačorová

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA VEŘEJNÉ EKONOMIKY

Elektronizace veřejné správy na Úřadu práce v Ostravě

Electronization of the Public Administration in Ostrava  
Employment Office

Student: Irena Kačorová

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Hana Jankoszová

Ostrava 2008

Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou práci včetně příloh vypracovala samostatně a v seznamu literatury uvedla všechny použité literární a odborné zdroje.

V Ostravě dne 25. dubna 2008

.....  
Irena Kačorová

## OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>1</b>
<b>1 VEŘEJNÁ SPRÁVA, ELEKTRONIZACE A INFORMAČNÍ SYSTÉMY.....</b>	<b>3</b>
1.1 Charakteristika veřejné správy .....	3
1.1.1 Historie veřejné správy.....	3
1.1.2 Veřejná správa.....	4
1.1.3 Sociální správa .....	5
1.2 Elektronizace veřejné správy.....	8
1.2.1 Definice a typologie komunikačních kanálů informačních systémů veřejné správy .....	9
1.2.2 Analýza komunikačních kanálů veřejné správy .....	9
1.2.3 Analýza komunikačních kanálů ústřední a místní veřejné správy .....	10
1.2.4 Bezpečná komunikace v rámci informačních systémů veřejné správy.....	13
1.2.5 e-Government.....	15
1.3 Informační systémy veřejné správy.....	16
<b>2 TRH PRÁCE V OSTRAVĚ.....</b>	<b>18</b>
2.1 Charakteristika okresu Ostrava .....	18
2.2 Dlouhodobý vývoj na trhu práce v okrese Ostrava .....	18
2.3 Demografická situace Ostravy .....	19
2.4 Silné a slabé stránky ostravského regionu.....	20
2.4.1 Silné stránky .....	21
2.4.2 Slabé stránky .....	21
2.5 Vývoj zaměstnanosti .....	22
2.6 Volná pracovní místa .....	25
2.7 Vývoj nezaměstnanosti v okrese Ostrava.....	27
2.8 Úřad práce a realizace politiky zaměstnanosti .....	29
2.9 Aktivní politika zaměstnanosti v Ostravě .....	30
2.10 Prognóza vývoje trhu práce v roce 2008.....	31
<b>3 ELEKTRONIZACE NA ÚŘADU PRÁCE V OSTRAVĚ .....</b>	<b>33</b>
3.1 Komunikace s občany .....	33
3.2 Elektronicky poskytované formuláře Úřadem práce v Ostravě .....	34
3.3 Systémy elektronizace na Úřadu práce v Ostravě.....	37
3.3.1 OKpráce .....	37

3.3.2	OKdávky .....	39
3.4	Možnost získání přehledu nabídek pracovních příležitostí na webových stránkách Úřadu práce v Ostravě .....	40
3.5	Informační systém služeb zaměstnanosti .....	41
3.6	Vyhodnocení dotazníku zaměřeného na spokojenost veřejnosti s elektronizací na Úřadu práce v Ostravě a s kvalitou poskytovaných e-Služeb.....	44
<b>ZÁVĚR .....</b>		<b>47</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>		<b>49</b>
<b>SEZNAM ZKRATEK</b>		
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ</b>		
<b>PROHÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE</b>		
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b>		
<b>PŘÍLOHY</b>		

## ÚVOD

Informace se v dnešní době „technické revoluce“ stává nejdůležitějším artiklem. Idea elektronizace veřejné správy a tedy i úřadu práce je ve své podstatě velmi jednoduchá. Zpřístupnit informace orgánů veřejné správy a samosprávy občanům i sobě navzájem, a to pomocí nástrojů, které jsou dnes k dispozici. Jejich typickým a předním zástupcem je Internet. Ono otevření znamená zpřístupnění maxima informací a služeb tak, aby bylo v ideálním případě možné takřkajíc z domova, „dosáhnout“ na vše, co je potřeba.

Problematika elektronizace je v poslední době široce diskutována. Pro veřejnost je bohužel mnohdy spojena snad jen s elektronickým podpisem, možností podat daňové přiznání, případně vyřízení dalších důležitých záležitostí s veřejnou správou pomocí e-mailu. Termín „e-Government“, jenž je využíván pro označení této komplexní problematiky, neznamena jen několik nepatrných programů a legislativní úpravu, ale hlavně filozofickou změnu vztahu občan versus úřady veřejné správy a samosprávy. Nejznámějším představitelem e-Služeb na úřadech je elektronická podatelna, která by bez zpětné komunikace ze strany úřadu práce dostávala takřkajíc „na frak“. Současně je však nedílnou a nezbytnou součástí otevřeného přístupu k informacím také možnost využívat elektronické prostředky samotnými pracovníky jednotlivých úřadů.

Společenská potřeba reformy veřejné správy vyvolává tlak na zvýšení efektivity trhu práce a na sblížování úřadů veřejné správy s občany. Cílem této bakalářské práce je popsat existenci a fungování elektronické komunikace Úřadu práce v Ostravě s občany, kteří mají trvalé bydliště v jejím správním obvodu. Dozvíme se zde, jak kvalitně Úřad práce v Ostravě zajišťuje přístup k informacím běžnému občanu a v jakém rozsahu poskytuje e-Služby. K dosažení tohoto cíle je nutné analyzovat nejen elektronizaci na Úřadu práce v Ostravě spolu se spokojeností občanů Ostravy s poskytovanými e-Službami, ale i zdejší trh práce. Proto smyslem této bakalářské práce není pouze zachycení existence a fungování elektronické komunikace na ostravském Úřadu práce, ale i analýza trhu práce v Ostravě, která nám nastíní prognózu vývoje na trhu práce pro letošní rok 2008.

Bakalářská práce je kromě úvodu a závěru členěna do tří kapitol. První kapitola je zaměřena na veřejnou správu, elektronizaci a informační systémy. Budeme se zde zabývat i správou sociální, která představuje mocenský nástroj k realizaci sociální politiky státu, jejichž součástí je i oblast správy zaměstnanosti a rovněž neopomeneme popsat co se skrývá pod termínem e-Government. Druhá kapitola se bude podrobně zabývat trhem práce

v ostravském regionu, vývojem zaměstnanosti a nezaměstnanosti, množstvím volných pracovních míst a pokusíme se i zhodnotit budoucí vývoj na trhu práce pro rok 2008. Ve třetí kapitole se zaměříme na elektronizaci veřejné správy. Budeme ji analyzovat na konkrétní instituci a to na Úřadu práce v Ostravě. Cílem je zaměřit se na to, jak funguje elektronická komunikace ve vztahu s občany, kteří žijí v Ostravě. Hypotéza směřuje k provedení analýzy kvality a rozsahu elektronické komunikace, především poskytovaných e-Služeb a spokojenosti občanů s poskytovanými e-Službami. .

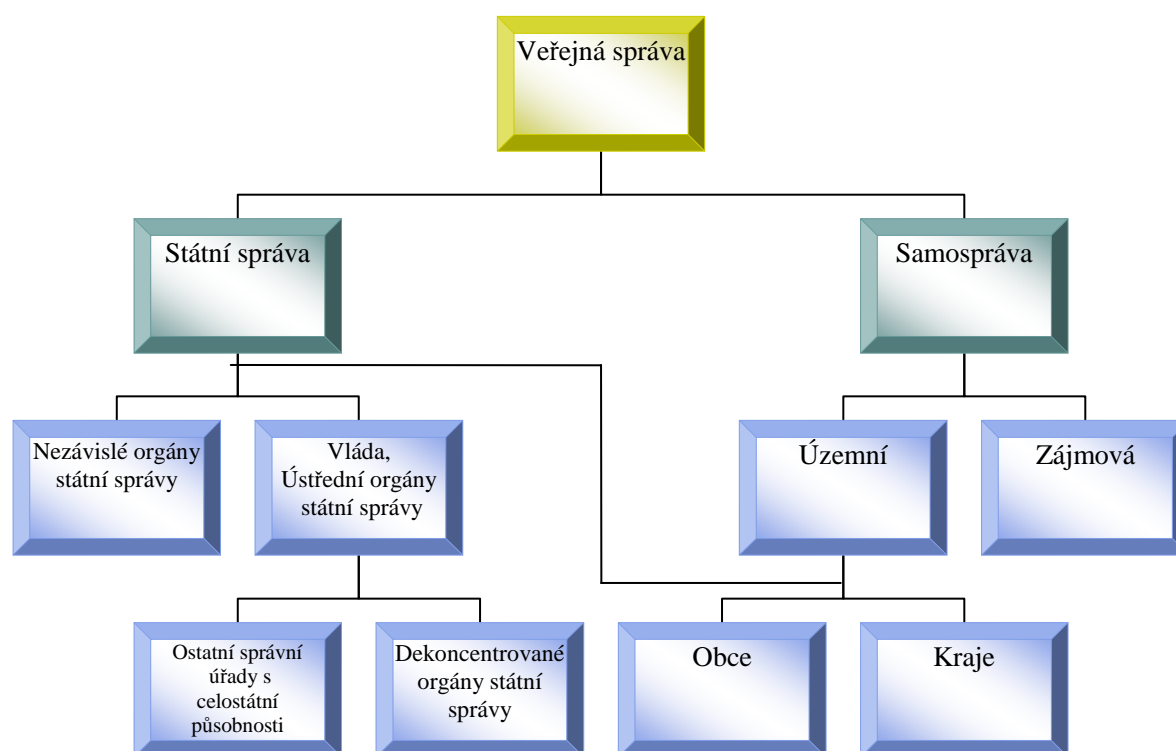
# 1 VEŘEJNÁ SPRÁVA, ELEKTRONIZACE A INFORMAČNÍ SYSTÉMY

V první části této kapitoly je zachycen pojem veřejná správa, v druhé části se budeme zabývat její elektronizací a třetí část zaměříme na informační systémy veřejné správy.

## 1.1 Charakteristika veřejné správy

Veřejnou správu chápeme jako správu lidské společnosti zorganizovanou ve státu se státním zřízením. Veřejná správa je tvořena soustavou institucí. Jejím základem jsou státní orgány a instituce samosprávy. Na obr. 1.1 můžeme vidět rozdělení orgánů veřejné správy.

*Obr. 1.1 Orgány veřejné správy*



Zdroj: Vlastní zpracování dle podkladů dostupných na World Wide Web: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz), (2007).

### 1.1.1 Historie veřejné správy

Historické prameny moderního systému veřejné správy se datují od poloviny 18. století, kdy policejní pečovatelský stát přistoupil k přebudování stávajících institucí tak, aby odpovídaly jeho potřebám regulovat sociální procesy. Zahájení změn začalo v období vlády panovnice Marie Terezie a změny pokračovaly i posléze za vlády jejich nástupců. Panovník v té době vládl lidu neomezenou mocí a prohlašoval, že moc bude vykonávat ve shodě s vůlí institucí vycházející z historických základů. Státní správa byla tvořena na



úrovni zemí, krajů a okresů. Na úrovni zemí zastupoval panovníka místodržitel, který zastupoval vládu na zemském sněmu a řídil státní policii. Mnohem větší význam měly v tomto uspořádání kraje a okresy. V roce 1861 byla vytvořena dvoukomorová říšská rada a změnilo se postavení ústředních orgánů. Vláda začala fungovat jako sborový orgán a nesla kolektivní politickou odpovědnost. Orgány zemské samosprávy představovaly zemské sněmy a zemské výbory. Funkce sněmů se dělily na zákonodárné a správní.

Po vzniku Československé republiky dne 28. října 1918 Národní výbor v Praze vyhlásil samostatný Československý stát. Bylo zřízeno dvanáct nejvyšších orgánů státní správy, které se záhy přejmenovaly na ministerstva. Vláda zastávala pozici ústředního orgánu výkonné a nařizovací moci. Zpočátku ji volil parlament, později přešla tato působnost na prezidenta republiky, který také k návrhu premiéra pověřoval jednotlivé členy vlády řízením příslušných resortů. Ústředními orgány státní správy se stala jednotlivá ministerstva.

### **1.1.2 Veřejná správa**

Veřejná správa představuje vedení a řízení správy věcí veřejných je v České republice decentralizovaná. V současné době lze jen zcela výjimečně nalézt ucelené oblasti, ve kterých by se uplatňovala výlučně funkce státu.

Decentralizační procesy převládají v dnešní době i v evropském měřítku. Pro jejich další vývoj je klíčové uplatnění principu subsidiarity jako základního kritéria určujícího dělbu kompetencí mezi státem a samosprávou. Je to princip, který zaručuje, že všechny záležitosti jsou řešeny na co nejnižší úrovni s ohledem na efektivitu procesů, pokud tomu nebrání další limity, jako je kontrola a dělba moci.

#### **Veřejnou správou se rozumí:**

- správa financí (správa peněžních prostředků, veřejných financí a veřejných rozpočtů),
- správa objektů (užívání veřejných objektů, užívání veřejných zařízení a veřejných informací),
- správa území (státu, kraje, obce),
- správa věcí (veřejného sektoru, ke kterému má veřejnost vlastnická práva; jedná se o věci movité, např. dopravní prostředky, a věci nemovité, jako jsou komunikace, budovy, pozemky),
- správa záležitostí (veřejné záležitosti, služby veřejnosti, služby občanům).

### 1.1.3 Sociální správa

Sociální správa je významným odvětvím správy. V širším pojetí je sociální správa chápána jako proces směřující k řešení sociálního problému prostřednictvím souhrnu orgánů a organizací činných v sociální sféře. Mezi tyto orgány a organizace řadíme subjekty a objekty sociální správy.

#### Subjekty sociální správy

- organizace veřejné správy (úřady práce, jež vykonávají svou činnost po celé ČR bezplatně),
- občanská sdružení,
- nadace,

#### Objekty sociální správy

Objekty sociální správy jsou občané (zákazníci) nebo-li takřkajíc klienti.<sup>1</sup> Subjekt těmto objektům poskytuje dávku nebo službu. Občan tedy může uspokojovat své potřeby dávkami nebo službami poskytovanými v rámci právního řádu nebo statutu dané organizace.

#### Veřejnoprávní povaha státní sociální správy

Prostřednictvím veřejné správy stát umožňuje občanům a soukromým organizacím uplatnit jejich práva tím, že:

- chrání (přikazuje a vymáhá určité chování při realizaci práv občanů),
- pečuje (vytváří podmínky proto, aby občané mohli svá práva plně užívat; poskytuje občanům dávky a služby),
- reguluje (ukládá pravidla chování soukromých institucí a občanů navzájem i k celé společnosti).

*„Cílem fungování státu v sociální oblasti je především vytvářet podmínky pro stabilitu a regulovat sociální klima, tlumením sociálního napětí a rozvojem sociálních činností stabilizovat poměry ve společnosti tak, aby se občané a jejich organizace mohli plně rozvíjet a působit, realizovat svými silami své cíle. Od ostatních subjektů se liší svými formalizovanými rozhodovacími, realizačními, donucovacími a kontrolními mechanismy.“<sup>2</sup>*

---

<sup>1</sup> Klienty sociální správy jsou ti, komu z její činnosti plynou povinnosti nebo omezení a ti, kteří z ní mají prospěch. Klienty jsou tedy fyzické i právnické osoby. Klientem může být i jednotlivec, rodina, skupina osob nebo také organizace.

<sup>2</sup> TOMEŠ, I. a kolektiv: *Sociální správa*. 1. vydání. Praha: Portál, 2002. 304 s. ISBN 80-7178-560-1.

Sociální správa je v České republice představována soustavou vzájemně propojených sociálních subjektů. Sociální správa by měla mít subsidiární povahu (tzn. měla by se strukturovat zdola nahoru) a přitom by měly být zachovány především dvě důležité zásady a to zásada účinnosti a zásada hospodárnosti. Pod zásadou účinnosti si představme orgány a organizace, které by měly co nejúčinněji uspokojovat sociální potřeby obyvatelstva.

Výstavbu sociální správy pojmáme jako hierarchické uspořádání orgánů a organizací (tedy subjektů) působících v sociální správě a poskytující obyvatelstvu sociální ochranu, dávky a služby. Jedná se o soustavu:

- soukromoprávní (komerční a neziskové) organizace zabezpečující poskytování služeb občanům,
- státních a veřejnoprávních orgánů a organizací uspokojující potřeby obyvatelstva,
- státních a veřejnoprávních orgánů regulujících sociální sféru.

Následující tab. 1.1 znázorňuje základní veřejnoprávní soustavy sociální správy v ČR, které se dělí do čtyř kvadrantů.

**Tab. 1.1 Základní soustavy veřejnoprávní sociální správy v České republice**

<b>Zaměstnání</b>	<b>Zdravotnictví</b>	<b>Sociální zabezpečení</b>	<b>Záchranná sociální síť</b>
Podpory v nezaměstnanosti	Zdravotnické pojištění	Důchodové pojištění Nemocenské pojištění Penzijní pojištění	Státní sociální podpora Sociální pomoc (životní minimum)
Služby úřadu práce	Hygienické služby	Sociální služby	Sociální služby
Bezpečnost při práci		Služby v zaměstnání	

Zdroj: TOMEŠ, I. a kolektiv: *Sociální správa*. 1. vydání. Praha: Portál, 2002. 304 s. ISBN 80-7178-560-1. Upraveno autorkou, (2008).

## **Správa zaměstnanosti**

Na správu zaměstnanosti nahlížíme jako na činnost státu směřující k zajištění občanů, kteří z nejrůznějších příčin bez svého zavinění nejsou zaměstnáni. Stát musí ze zákona vytvářet politiku zaměstnanosti, která směřuje k dosažení rovnováhy mezi nabídkou a poptávkou po pracovních silách, produktivním využitím zdrojů pracovních sil a k zabezpečení práva občanů na zaměstnání. Nejdůležitějšími prameny v oblasti správy zaměstnanosti jsou:

- Listina základních práv a svobod, kde každý člověk má právo na práci.
- Zákon o zaměstnanosti č. 435/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon o zaměstnanosti a působnosti orgánů na úseku zaměstnanosti.

### **Hlavní náplní státní politiky zaměstnanosti je:**

- bezplatná informační, poradenská a zprostředkovatelská činnost v návaznosti na soustavné sledování a vyhodnocování situace na trhu včetně zpracování prognóz,
- hmotné zabezpečování uchazečů o zaměstnání,
- rekvalifikace občanů,
- vedení evidence volných míst a uchazečů o zaměstnání,
- zaměstnávání občanů ve změně pracovní schopnosti,
- zřizování společensky účelných pracovních míst.

Ministerstvo práce a sociálních věcí spolu s úřady práce zabezpečují správu zaměstnanosti. Do kompetence MPSV spadají pracovně právní vztahy, bezpečnost práce, nezaměstnanost, rekvalifikace, kolektivní vyjednávání, sociální politika. MPSV řídí a kontroluje úřady práce, ukládá pokuty, uděluje či odnímá povolení k zprostředkovávání práce, spravuje finanční prostředky, pro státní politiku zaměstnanosti. Úřad práce informuje občany o možnostech zaměstnání, zprostředkovává uchazeči s trvalým pobytem v jeho obvodu zaměstnání, vykonává poradenskou činnost, vede evidenci uchazečů o zaměstnání a evidenci volných míst, rozhoduje o vyřazení uchazečů, rozhoduje o vydání povolení k zaměstnání či odnětí (u cizinců), zprostředkování zaměstnání, činnost zaměřená na vyhledávání vhodného zaměstnání občana, který se uchází o práci. Činnost informační a poradenská je samozřejmě s tímto vším spojena.

## 1.2 Elektronizace veřejné správy

Úkolem elektronizace veřejné správy je zavedení elektronických služeb ve veřejné sféře. V průběhu let by mělo dojít k zefektivnění veřejné správy, zlepšení kvality služeb pro občany, soukromý a podnikatelský sektor. Elektronizace se neustále vyvíjí a zdokonaluje.

Proto, aby se mohla elektronická veřejná správa dostatečně rozvíjet, je nutné splnit určité organizační, zákonodárné a technologické předpoklady s přesnou orientací veřejných služeb. „Mezi zákonné předpoklady se řadí formulace informační politiky, definice pravidel pro přístup a použití elektronických služeb pro občany a podnikatele a regulace bezpečnostní infrastruktury při používání moderních informačních a komunikačních technologií v podnikatelské sféře, státní správě a samosprávě.“<sup>3</sup>

Je nezbytné zajistit příznivé podmínky pro efektivní tvorbu, správu a šíření informací. Součástí těchto podmínek jsou i dostupné informační a transakční on-line služby veřejného sektoru, které uživatelům přinášejí konkrétní měřitelné efekty. Pro oblast elektronického styku mezi občanem a veřejnou správou, zjednodušeně e-governmentu, platí, že takový kontakt je pro tyto subjekty na obou stranách mnohem efektivnější, rychlejší a ekologičtější než klasická podoba osobního jednání, eventuálně písemného styku, která je časově náročná.

Pomocí elektronizace by se měly usnadnit a zlepšit veškeré procesy mezi veřejnou sférou, občany a také podnikatelskými i soukromými subjekty. Důležitými kritérii pro potřebu elektronizace veřejné správy jsou možnosti zpětné vazby uživatelů (občanů), počty návštěvníků nebo množství kontaktů se správními úřady.

**Pro úspěšné zavedení systémů pro elektronickou veřejnou správu existují dané podmínky:**

- míra regulace správních procesů (přepřepřování nebo optimalizace procesů),
- možnost výběru kterékoliv běžné metody kontaktu,
- veřejný přístup,
- vytváření důvěry uživatelů (občanů) v kvalitu služeb.

---

<sup>3</sup> Jonášová, H.: *Elektronická veřejná správa a její možný vliv na podnikání v regionu*, zkrácená verze PH.D. Thesis, 24 s., 2004 vysoké učení technické v Brně, Ústav ekonomiky a managementu. ISBN 80-214-2681-0,

### 1.2.1 Definice a typologie komunikačních kanálů informačních systémů veřejné správy

Komunikační kanály veřejné správy můžeme definovat jako veškeré prostředky, kterými subjekty veřejné správy komunikují mezi sebou navzájem a ve vztahu k občanovi. Veřejná správa se definuje jako státní správa spolu se samosprávou (obce a kraje).

**Můžeme rozlišit tři základní typy komunikačních kanálů veřejné správy a to:**

- komunikace úřad – úřad
- komunikace úřad – občan
- e-Government – jakožto celková elektronizace veřejné správy zahrnující body (1) a (2) a umožňující další případné služby (informace poskytované veřejnosti), jako např. elektronické hlasování (E-Voting) atd.

*„Jednotlivé typy komunikačních kanálů (1-3) se ale navzájem překrývají (tedy např. jak ve vztahu úřad – úřad nebo ve vztahu úřad – občan se používají email, telefon, atd.).“<sup>4</sup>*

Komunikační kanály lze členit z hlediska veřejné správy podle druhu úřadu, který je vykonává. Přehled těchto komunikačních kanálů nalezneme v příloze č. 1.

### 1.2.2 Analýza komunikačních kanálů veřejné správy

V současné době s příchodem moderních informačních technologií má veřejná správa k dispozici stále větší množství komunikačních kanálů. Otázky problémů komunikace s veřejnou správou můžeme pozorovat především v těchto oblastech:

- občan často nemá přehled o stavu vyřizování své žádosti,
- při kontaktu s veřejnou správou je potřeba ušetřit občanu čas i náklady s tím spojené,
- snížení povinnosti navštěvovat příslušný úřad v jedné a téže věci opakovaně, vyšší spokojenost se službami veřejné správy (např. vlídnější státní úředníci),
- zabezpečit efektivní elektronizaci veřejné správy a propojení souvisejících agend,
- zdokonalení přehlednosti a dostupnosti poskytovaných veřejných služeb,
- zmenšení byrokratické zátěže pracovníků veřejné správy.

V budoucnu by měl být vytvořen tzv. „One Stop Shop“. Jedná se o komunikační kanál, tzv. univerzální přepážku, pomocí které bude občan moci komunikovat a vyřizovat veškeré běžné životní situace.

---

<sup>4</sup> ŠTĚDRŮŇ, B.: *Úvod do e-Governmentu. Právní a technický průvodce*. 1. vydání. Úřad vlády České republiky: Polygrafické středisko Úřadu vlády ČR, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87141-25-3.

V rámci komunikačních kanálů veřejné správy je třeba důsledněji uplatňovat principy svobodného přístupu k informacím. „Zákon o svobodném přístupu k informacím č.106/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, musí upřednostňovat rychlou a pro úřady méně zatěžující formu poskytování informací tím, že bude upřednostňovat elektronickou komunikaci, ale zároveň zabezpečí, že úřady budou poskytovat kvalitní informace v zákonné lhůtě. Povinnými subjekty, které mají podle tohoto zákona povinnost poskytovat informace vztahující se k jejich působnosti, jsou státní orgány, územní samosprávné celky a jejich orgány a veřejné instituce.“<sup>5</sup>

### **1.2.3 Analýza komunikačních kanálů ústřední a místní veřejné správy**

- elektronická podatelna,
- informační kancelář,
- internet (e-mail, webové stránky),
- intranet, extranet,
- média (televize, rádio, rozhlas, tisk),
- osobní setkání,
- podatelna,
- pošta,
- sms brány, automazitované terminály,
- telefon, fax,
- úřední deska,
- vyvolávací systémy.

#### **Elektronická podatelna (e-podatelna)**

„Záležitosti elektronických podatelen jsou v současné době legislativně upraveny zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, nařízením vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon o elektronickém podpisu, a vyhláškou 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách. V těchto dokumentech je stanovena povinnost provozovat elektronickou podatelnu a přijímat jejím prostřednictvím podání opatřená zaručeným elektronickým podpisem. Kromě příjmu elektronických podání opatřených zaručeným elektronickým podpisem upravuje správní řád i příjem nepodepsaných elektronických podání. Takové podání je postaveno na úroveň podání pomocí jiných technických prostředků, zejména

---

<sup>5</sup> ŠTĚDRŮŇ, B.: Úvod do e-Governmentu. Právní a technický průvodce. 1. vydání. Úřad vlády České republiky: Polygrafické středisko Úřadu vlády ČR, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87141-25-3.

*dálnopisu nebo telefaxu. Znamená to, že nepodepsané elektronické podání musí být do 5 dnů potvrzeno písemně, ústně do protokolu nebo též opět elektronicky, ale již se zaručeným elektronickým podpisem.*“<sup>6</sup>

### **Informační kancelář**

Informační kancelář poskytuje potřebná sdělení telefonicky a také při osobních návštěvách občanů. Tyto služby jsou ve stanoveném rozsahu poskytovány bezplatně.

### **Internet (e-mail, webové stránky)**

Do budoucna by se měl stát internet hlavním komunikačním kanálem jak v rámci veřejné správy, tak i mezi veřejnou správou a občanem.

### **Intranet, Extranet**

Intranet a Extranet jsou počítačové sítě, které používají stejné technologie (HTTP) jako internet. Jde o tzv. „soukromé sítě, tzn. že jsou určeny pro použití pouze malé skupiny uživatelů (např. pracovníky určitého úřadu). Vnější přístup k soukromé počítačové síti je zabezpečen a kontrolován. Smyslem intranetu a extranetu je zpřístupnění určitých informací a programů vybraným subjektům za účelem zefektivnění vzájemné spolupráce.

### **Média (televize, rádio, rozhlas, tisk)**

Média poskytují veřejné správě rovněž široké spektrum komunikačních kanálů vůči občanovi. A to prostřednictvím veřejnoprávní televize anebo tištěných médií jako komunikačního prostředku (např. noviny ostravského magistrátu - měsíčník Radnice).

### **Osobní setkání**

Stále běžným způsobem komunikace s úřady v rámci veřejné správy je osobní setkání. Občan se osobně dostaví na konkrétní úřad a svou záležitost vyřídí s příslušným úředníkem. Cílem eGovernmentu je tyto případy minimalizovat a umožnit občanovi vyřizovat většinu záležitostí na dálku prostřednictvím dálkové komunikace. Každý úřad pro osobní komunikaci s občanem stanovuje tzv. úřední hodiny.

---

<sup>6</sup> ŠTĚDRŮŇ, B.: *Úvod do e Governmentu. Právní a technický průvodce*. 1. vydání. Úřad vlády České republiky: Polygrafické středisko Úřadu vlády ČR, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87141-25-3.



### **Podatelna (klasická)**

Klasické podatelny fungují na každém úřadu pro příjem dokumentů a listin. Úřad je povinen informovat občana o úředních hodinách podatelen. Úředník podatelny má za úkol na požádání potvrdit příjem příslušné listiny.

### **Pošta (klasická)**

Vedle podatelny je klasická pošta stále ještě nejrozšířenějším komunikačním kanálem, pokud občan vyžaduje potvrzení o přijetí svého podání (např. formou doporučeně s dodejkou).

### **SMS brány, automatizované terminály (kiosky)**

Mezi další komunikační kanály můžeme řadit např. SMS brány nebo různé druhy (informačních) kiosků a terminálů. Tyto druhy komunikačních kanálů se zatím používají okrajově, nicméně jejich počet v budoucnu nepochybně vzroste.

### **Telefon, Fax (včetně Call Centra)**

Jsou klasickými komunikačními kanály veřejné správy. Jakékoli podání na orgány veřejné správy lze podat i faxem.

### **Úřední deska**

Každý správní orgán je povinen zřídit úřední desku podle § 26 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, která musí být nepřetržitě veřejně přístupná, a obsah úřední desky se zveřejňuje i způsobem umožňujícím dálkový přístup, tedy prostřednictvím internetu. V případě obcí se na úřední desce zveřejňují např. obecně závazné vyhlášky a nařízení obce, záměry obce prodat, směnit nebo darovat nemovitý majetek, pronajmout jej nebo poskytnout jako výpůjčku, dále rozhodnutí krajského úřadu, resp. Ministerstva vnitra o odejmutí (části) výkonu přenesené působnosti, oznámení o počtu členů obecního zastupitelstva, který má být volen v následujícím období, oznámení o místě, době a navrženém programu připravovaného zasedání zastupitelstva obce atd. S publikací některých z uvedených dokumentů pak zákon č. 128/2000 Sb., o obcích spojuje závažné právní důsledky v případě právních předpisů obce nabytí jejich platnosti, resp. účinnosti, v případě oznámení o majetkoprávních úkonech naopak možnou neplatnost příslušného právního úkonu. Obdobným způsobem a s obdobnými právními důsledky je publikace těchto dokumentů upravena i v zákoně č. 129/2000 Sb., o krajích a v zákoně 131/2000 Sb., o hl. městě Praze. Dále např. podle § 79 zákona č. 166/1999 Sb., o veterinární péči se vyhláška o mimořádných opatřeních vyhlásí tak, že se

vyvěsí na úřední desce krajského úřadu a na všech dotčených obecních úřadech nebo podle § 12 zákona č. 26/2000 Sb., o veřejných dražbách se u dražeb nemovitostí předpokládá uveřejnění oznámení o dražbě též na úřední desce příslušného obecního úřadu.

### **Vyvolávací systémy**

Častým komunikačním kanálem je vyvolávací systém, který slouží pro určení pořadí v případech, že v určitou dobu se na orgány veřejné správy obrací více žadatelů (občanů).

#### **1.2.4 Bezpečná komunikace v rámci informačních systémů veřejné správy**

Bezpečnou komunikaci v rámci ISVS zajišťují mimo jiné certifikáty a e-podpisy. Zákon o elektronickém podpisu č. 227/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, byl schválen v roce 2000. Tento zákon upravuje v souladu s právem Evropských společenství používání elektronického podpisu, elektronické značky poskytování certifikačních služeb poskytovateli, kteří sídlí na území České republiky, dále kontrolu povinností stanovených tímto zákonem včetně sankcí za porušení povinností stanovených tímto zákonem. „*Nutnou podmínkou dle zákona pro komunikaci občanů se státní správou elektronicky s využitím tzv. elektronického podpisu jsou tzv. kvalifikované certifikáty občanů (také tzv. zaručený elektronický podpis).*“<sup>7</sup>

V návaznosti na zákon o elektronickém podpisu dřívější Ministerstvo informatiky udělilo zatím (stav k roku 2007) akreditaci třem společnostem, které jsou oprávněny tyto tzv. kvalifikované certifikáty vydávat. Jedná se o:

- První certifikační autorita, a.s.
- Česká pošta, s.p.
- eIdentity, a.s.

Výměna elektronických informací se stala trendem dnešní doby. Ne každá informace je však určená očím a uším každého, a proto je nutno data chránit. Hlavně tedy komunikaci ve sféře státní a veřejné správy, financí, zdravotnictví, obchodu, dopravy a služeb. Je nutné, aby byly informace stejně důvěryhodné jako kdyby byly prováděné podle klasické procedury na základě osobního styku, tedy zejména s využitím ověření totožnosti, vlastnoručních podpisů a archivaci dokumentů. Na základě této úvahy lze v souladu s mezinárodními normami definovat základní bezpečnostní cíle, jejichž plnění by měl důvěryhodný systém zajistit.

---

<sup>7</sup> ŠTĚDRŮŇ, B.: *Úvod do e-Governmentu. Právní a technický průvodce*. 1. vydání. Úřad vlády České republiky: Polygrafické středisko Úřadu vlády ČR, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87141-25-3.

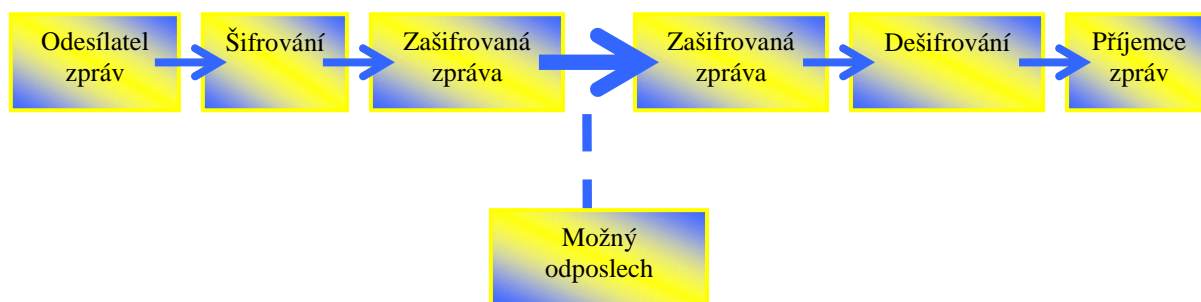
### Jedná se především o:

- **důvěryhodnost informací** - systém musí zabezpečit, aby přístup k důvěrným informacím měli pouze autorizované subjekty,
- **integrita** - systém musí zabezpečit informace proti modifikaci,
- **neodmítnutelnost odpovědnosti** - systém musí mít schopnost přesvědčit třetí nezávislou stranu o přímé odpovědnosti subjektu za autorství, vlastnictví, odeslání, případně přijetí zprávy.

Ochranu informací můžeme rozdělit do dvou základních oblastí. Tou první je ochrana dat u správce či uživatele. V této fázi jsou data pod výhradní kontrolou jediného subjektu. Tomu odpovídají i požadavky na zabezpečení, které může být řešeno jak fyzickou a organizační ochranou, tak ochranou logickou, za pomoci aplikace kryptografie.<sup>8</sup> Pod fyzickou ochranou je možné si představit i počítač oddělený od dostupných komunikačních prostředků a sítí, ke kterému má přístup pouze jeho vlastník.

Fyzická ochrana přenosu je často náročná většinou však nemožná. Nelze si představit ochranu byť jen několik kilometrů dlouhé linky tak, aby z ní nebylo možné signál odposlechnout. Často se navíc využívá komutované linky, která na každém uzlu k odposlechu přímo vyzývá. Větší bezpečnost spojení se nabízí pomocí optického kabelu, ale ani v tomto případě nelze mluvit o vysokém stupni ochrany. Je zde také možnost logické ochrany dat, a to šifrováním. Znamená to zašifrovat data na straně odesílatele, odeslat je a na straně příjemce zase dešifrovat, tuto metodiku můžete názorně shlédnout na obr. 1.2.

**Obr. 1.2 Ukázka přenosu zpráv šifrovaným kanálem**



Zdroj: Vlastní zpracování dle internetových stránek První certifikační autority, a.s. Dostupné na World Wide Web: [www.ica.cz](http://www.ica.cz), (cit. leden 2008).

<sup>8</sup> Kryptografie neboli šifrování je nauka o metodách utajování smyslu zpráv převodem do podoby, která je čitelná jen se speciální znalostí. Slovo kryptografie pochází z řečtiny „kryptós“ je skrytý a „gráphein“ znamená psát.

### 1.2.5 e-Government

Výkon veřejné správy pomocí informačních technologií znázorňuje e-Government. Jeho cílem je rychlejší, spolehlivější a levnější poskytování služeb veřejnosti a zajištění větší otevřenosti veřejné správy ve vztahu k uživatelům (občanům). Hlavním cílem e-Governmentu je poskytnout občanům a také subjektům soukromého práva větší pohodlí při jednání s orgány veřejné správy a to tím způsobem, že zjednoduší a urychlí komunikaci občanů a podnikatelských subjektů s orgány veřejné správy s cílem posílit demokratizaci veřejné správy a její funkci jakožto služby společnosti. Je to oboustranně výhodné jak pro úředníky, tak pro občany. Úředníci by se nemuseli tolik věnovat papírové práci.

*„Důsledkem e-Governmentu by mělo být pronikavé zefektivnění výkonu veřejné moci nejen z hlediska účastníků, ale i z hlediska státu jako takového.“<sup>9</sup>* Nepochybnou výhodou e-Governmentu jsou úspory času i peněz. Občané nemusejí trávit čas na úřadech, dojíždět nebo postávat ve frontách, mají možnost získat informace nebo si přímo stáhnout formulář ze svého bydliště nebo kanceláře a po vyplnění jej opět odeslat, aniž by museli vstoupit do nějaké úřadovny. Úředníci mohou vyřizovat běžné záležitosti zasláním standardizovaných dokumentů s požadovanými informacemi, čímž se výrazně zjednodušuje komunikace uvnitř státního aparátu. Dalšími přednostmi e-Governmentu je rychlost a kontinuita úřadování. Pokud mají občané jednodušší přístup k informacím, mohou činnost orgánů veřejné moci lépe a snáze kontrolovat, což v konečném důsledku snižuje nebezpečí takových negativních jevů, jako je korupce, nevhodné nakládání s veřejnými prostředky, protekce, neslušné chování úředníků apod.

Úřadování se stává na jedné straně méně anonymní, ale současně také odpadá nutnost bezprostředního kontaktu občanů s úředníky a tím i potenciální nebezpečí z nich plynoucí (určitě bude jen málokdo riskovat a říkat si o úplatek e-mailem nebo ho tímto způsobem nabízet). Můžeme říci, že e-Government přispívá k vytváření toho, co je označováno jako „dobrá správa“, a je spojován s přechodem od vrchnostenského pojetí správy k veřejné správě jakožto službě občanům coby zákazníkům.

---

<sup>9</sup> Mates, P., a Smejkal V.: *E-government v českém právu*, Praha: Linde Praha, a.s – Právnické a ekonomické nakladatelství a knihkupectví, 2006. 244 s. ISBN 80-7201-614-8.

### 1.3 Informační systémy veřejné správy

*„Informační systémy existují v české legislativě již dávno, ale pod různými, ne vždy vhodnými názvy, jako např.: evidence, rejstřík, seznam, registr, ale také se používají pojmy jako statistika, kniha, deník, záznam, bilance, číselník a apod. Některé evidence mají unikátní označení jako např. katastr (nemovitostí) nebo matrika, jiné zase spíše odpovídají technologii zpracování – např. databáze, archiv, soubor, tabulka apod. Přitom variabilita tohoto označení nemění nic na skutečnosti, že se jedná vždy o informační systém.“<sup>10</sup>* Vzhledem k tomu, že se jedná o oblast veřejné správy, jeví se jako nejvhodnější definice podle ust. § 3 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění zákona 517/2002 Sb., dále také jen „ZoISVS“ nebo „zákon o ISVS“:

- „Informační činnosti se rozumí získávání a poskytování informací, reprezentace informací daty, shromažďování, vyhodnocování a ukládání dat na hmotné nosiče a uchovávání, vyhledávání, úprava nebo pozměňování dat, jejich předávání, šíření, zpřístupňování, výměna, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace dat ukládaných na hmotných nosičích. Informační činnost je prováděna správcem, provozovatelem a uživateli informačních systémů prostřednictvím technických a programových prostředků.*
- Informačním systémem se rozumí funkční celek nebo jeho část zabezpečující cílevědomou a systematickou informační činnost. Každý informační systém zahrnuje data, která jsou uspořádána tak, aby bylo možné jejich zpracování a zpřístupnění, a dále nástroje umožňující výkon informačních činností.“<sup>11</sup>*

#### Informační systémy veřejné správy

V oblasti veřejné správy existuje mnoho informačních systémů, jelikož veřejná správa je založena ve značné míře na rozhodování o právech a povinnostech fyzických a právnických osob. Každý úředník potřebuje pro svá rozhodování informace. Úředník veřejné správy získává informace především z právních předpisů, z obsahu podání určitého účastníka řízení, z výsledků vlastního šetření atd.

---

<sup>10</sup> Smejkal, V.: *Informační systémy veřejné správy ČR*, 1. vydání. Praha: Oeconomica, 2003. 121 s. ISBN 80-245-0533-9.

<sup>11</sup> Smejkal, V.: *Informační systémy veřejné správy ČR*, 1. vydání. Praha: Oeconomica, 2003. 121 s. ISBN 80-245-0533-9.

**Informační systémy veřejné správy můžeme rozdělit podle způsobu jejich založení na:**

- vedení jenž vyplývá z výslovného zákonného zmocnění,
- zmocnění dávají předpisy nižší právní síly (podzákonné normy),
- zmocnění vůbec neexistuje.

**Ukázka informačních systémů, které jsou budovány na regionální a místní úrovni:**

- elektronický portál územních samospráv e-Pusa ([www.epusa.cz](http://www.epusa.cz)),
- EVA (elektronicky vlídná administrativa nebo Elektronická Vaše Asistentka),
- regionální informační systém (RIS),
- nadstavbový Integrovaný regionální informační systém (IRIS).

## **2 TRH PRÁCE V OSTRAVĚ**

V rámci této kapitoly je zahrnuta základní charakteristika okresu Ostrava, vývoj trhu práce, zaměstnanosti a nezaměstnanosti. Vymezení silných a slabých stránek ostravského regionu a také prognóza vývoje pro rok 2008.

### **2.1 Charakteristika okresu Ostrava**

Statutární město Ostrava se nachází v Moravskoslezském kraji. Ostrava je svou rozlohou druhým největším městem České republiky a počtem obyvatel třetím největším. Má výhodnou strategickou polohu, nachází se 10 kilometrů jižně od státní hranice s Polskem a 50 kilometrů západně od hranice se Slovenskem. Městem protékají řeky Lučina, Odra, Opava a Ostravice.

První písemnou zmínku o Ostravě můžeme nalézt v listině olomouckého biskupa Bruna ze Schauenburku z 29. listopadu 1267. Ostrava získala statut města mezi lety 1267 až 1279. Město bylo založeno německými kolonisty na území, kde sídlila starší slovanská osada. Samotný název města Ostravy pochází z názvu řeky, tehdy zvané Ostrá (Ostrá tzn. rychlá voda).

### **2.2 Dlouhodobý vývoj na trhu práce v okrese Ostrava**

V Ostravě proběhla rozsáhlá restrukturalizace hospodářské základny, která výrazně změnila její charakter. Do roku 2003 byla restrukturalizace pravidelně provázena uvolňováním tisíců zaměstnanců (s výjimkou roku 2001) s téměř neustálým nárůstem počtu evidovaných uchazečů o zaměstnání (dále jen UoZ).

Ostravský region patří v rámci celé ČR dlouhodobě ke strukturálně nejpostiženějším oblastem, pro něž je charakteristický prudký útlum těžkého průmyslu a vysoká strukturální nezaměstnanost. Intenzita jejího nárůstu a tempo poklesu personálních stavů u ostravských zaměstnavatelů bylo nejvýraznější v období mezi léty 1997 až 1999, kdy nezaměstnanost velmi prudce stoupala a zaměstnanost výrazně klesala. Stav lidí hledajících zaměstnání v těchto třech letech vzrostl o 16.261 (+175,6 %) osob a celkově u ostravských firem ubylo 18.992 (-11,7 %) zaměstnanců. Začátkem ledna 2004 se situace na trhu práce v okrese Ostrava začala obracet k lepšímu, a to i přes doznívající vliv restrukturalizace. Od začátku února 2004, kdy byl stav evidovaných UoZ (30.396) nejvyšší v celé historii ÚPO, se jejich počet do konce roku 2007 snížil o 12.543 (-41,3 %) osob. V současné době dochází ke zlepšení celkové zaměstnanosti u ostravských firem všech velikostních kategorií, která během

posledních tří let vzrostla o 10.477 osob. K současné postupně se zlepšující situaci na ostravském trhu práce napomáhá nejen příznivý hospodářský vývoj v České republice, ale i investiční rozvoj stávajících průmyslových zón. Následující tab. 2.1 ukazuje vývoj zaměstnanosti, evidované nezaměstnanosti a volných pracovních míst v letech 2000 až 2007.

**Tab. 2.1 Vývoj zaměstnanosti, evidované nezaměstnanosti a volných pracovních míst v letech 2000 až 2007**

ukazatel (celkový počet)	stav k 31.12.							
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
zaměstnanci u firem se stavem 26 a více osob	107 375	106 118	104 899	100 265	97 240	97 157	97 184	103 367
zaměstnanci u firem se stavem do 25 osob	31 685	32 267	30 901	30 850	31 328	32 696	32 874	35 678
<b>celková zaměstnanost u firem</b>	<b>139 060</b>	<b>138 385</b>	<b>135 800</b>	<b>131 115</b>	<b>128 568</b>	<b>129 853</b>	<b>130 058</b>	<b>139 045</b>
osoby vykonávající samostatně výdělečnou činnost (OSVČ)	24 282	24 733	24 975	25 136	23 592	22 607	23 485	24 770
evidovaní uchazeči o zaměstnání	26 282	24 733	24 807	29 470	28 892	25 901	22 750	17 853
volná pracovní místa	1 013	713	663	670	909	1 044	3 523	4 247
uchazeči připadající na jedno volné pracovní místo	26,1	35,9	41,9	44	31,8	24,8	6,5	4,2

Zdroj: Vlastní zpracování podle podkladů z ÚPO, (2007).

## 2.3 Demografická situace Ostravy

Dnem 1.1.2007 nabyla účinnost nová vyhláška č. 513/2006 Sb., která vymezuje nové hranice okresů. Na základě této vyhlášky došlo k přesunům několika obcí v rámci všech okresů Moravskoslezského kraje (dále jen MSK). K okresu Ostrava bylo připojeno dvanáct obcí z okresů:

- Frýdek - Místek (Stará Ves nad Ondřejnicí, Šenov, Václavovice, Vratimov),
- Nový Jičín (Klimkovice, Olbramice, Vřesina, Zbyslavice),
- Opava (Čavisov, Dolní Lhota, Horní Lhota, Velká Polom).

V Ostravě žilo k 31.12.2007 celkem 337.197 obyvatel, z toho 51,7 % žen a 49,3 % mužů. Celková rozloha Ostravy je 214 km<sup>2</sup>, z čehož vyplývá, že na 1 km<sup>2</sup> v současné době připadá 1.575,7 osob. Oproti roku 2006 se celkový počet obyvatel zvýšil o 27.119, to bylo



způsobeno v souvislosti s připojením výše zmiňovaných obcí. Na celkovém nárůstu se nejvíce podíleli obyvatelé v produktivním věku 15 až 64 let (+18.828) a občané starší 65 let (+5.559). Mladých lidí ve věkové kategorii 0 až 14 let přibýlo celkově o 2.732. Ze zastoupení obyvatel z celkového počtu bylo v produktivním věku 241.088 (71,5 %) lidí a ve věku 65 let a více stoupl počet lidí na 48.005. V průběhu sledovaného období se trend stoupajícího průměrného věku obyvatel nezastavil a vzrostl na 40,1 roku, z toho u mužů na 38,4 a u žen na 41,7 roku. Vývoj počtu obyvatel trvale bydlících v okrese Ostrava rozdělených podle věkových kategorií zachycuje tab. 2.2.

**Tab. 2.2 Vývoj počtu obyvatel trvale bydlících v okrese Ostrava**

ukazatel (celkový počet)	stav k 31.12.2005		stav k 31.12.2006		stav k 31.12.2007	
	celkem	z toho ženy	celkem	z toho ženy	celkem	z toho ženy
obyvatelé celkem	311 402	161 343	310 078	160 590	337 197	174 243
obyvatelé starší 65 let	41 232	25 578	42 446	26 218	48 005	29 406
obyvatelé v produktivním věku (15 – 64 let)	223 581	112 968	222 260	112 230	241 088	121 410
obyvatelé ve věkové kategorii 0 - 14 let	46 589	22 797	45 372	22 142	48 104	23 427
průměrný věk obyvatel	39,5	41,1	39,8	41,4	40,1	40,7

Zdroj: Vlastní zpracování podle podkladů z ÚPO, (2007).

## 2.4 Silné a slabé stránky ostravského regionu

Sociální a ekonomická struktura ostravského regionu představuje zvláštnost z hlediska koncentrace průmyslu i z hlediska sociálně demografického. Pro dosavadní vývoj je nejvýznamnější tato charakteristika:

- rozsáhlá těžba černého uhlí, která představovala jedno z těžišť ekonomické aktivity obyvatel,
- významný hutní průmysl spolu s odvětvím těžké chemie a strojírenství,
- zanedbaná struktura zpracovatelského průmyslu.

#### **2.4.1 Silné stránky**

- dostatečná kapacita kvalifikované nebo dobře rekvalifikovatelné pracovní síly využitelné při rozvoji nových ekonomických aktivit,
- dostatečně kapacitně dimenzovaná síť středních a vyšších odborných škol,
- dostatečné zdroje tepelné i elektrické energie,
- existence řady perspektivních firem vytvářejících velký základní ekonomický a rozvojový potenciál,
- existence řady vhodných nemovitostí pro investory,
- kapacitní letiště mezinárodní úrovně v blízkosti města,
- relativně dobrá sociální infrastruktura,
- rozmanitost průmyslových odvětví, koncentrace velkého počtu zaměstnavatelů na relativně malém území,
- řada zavedených obchodních značek a relativně vysoká exportovatelnost hutních a některých strojírenských výrobků,
- systém univerzitního technického a humanitního vzdělávání,
- výhodná poloha města z pohledu perspektivních dopravních tras, jelikož Ostrava leží na dopravní křižovatce Čechy, Slovensko, Polsko a Rakousko,
- značný potenciál technické odbornosti.

#### **2.4.2 Slabé stránky**

- malá diverzifikace ekonomické základny (silné soustředění průmyslové činnosti na hutnictví a strojírenství a tím i značná územní koncentrace útlumu těžebního, strojírenského a metalurgického průmyslu),
- nedostatek podnikatelské infrastruktury a zařízení pro podporu rozvoje malých a středních firem,
- nepříznivý vývoj demografické skladby obyvatelstva,
- nízká úroveň inovační aktivity v podnikatelské sféře, zastaralost strojů, výrobních zařízení, nízká a jen pomalu se zvyšující produktivita práce zejména strojírenských a hutních podniků,
- nižší zastoupení obyvatel s vyšším stupněm vzdělání, tendence převážně mladých vzdělaných lidí opouštět Ostravu,

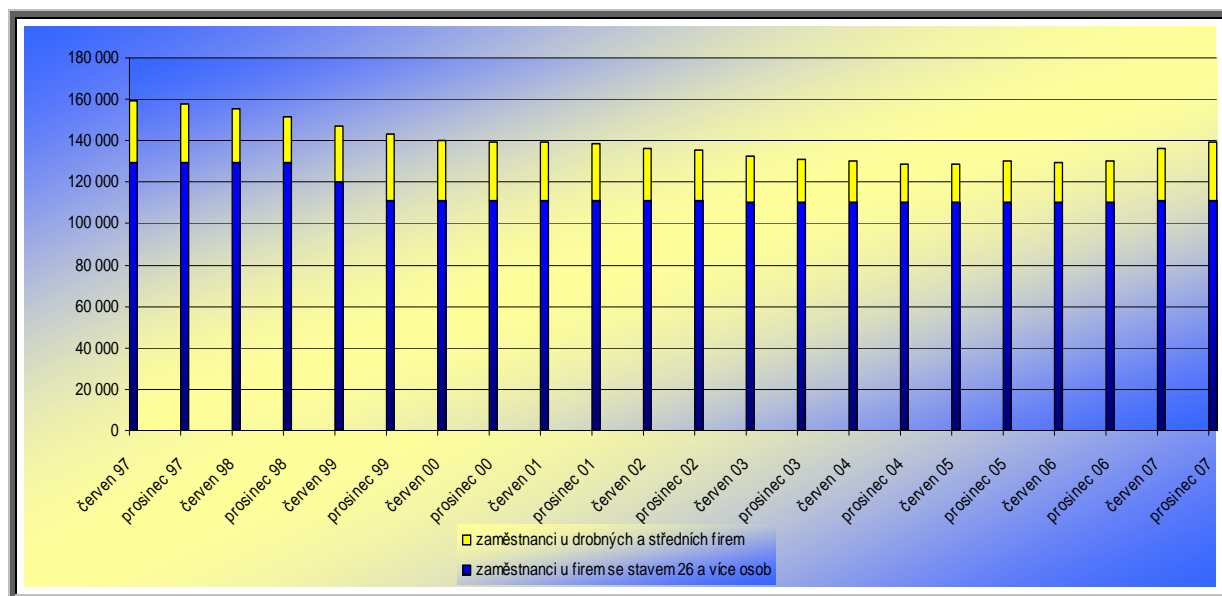
- pomalé tempo zvyšování technologické úrovně výroby, způsobující nízkou produktivitu práce, velkou energetickou náročnost a vysoké režijní náklady u většiny podniků zpracovatelského průmyslu,
- pomalu se rozvíjejí intelektuální základna,
- rozsáhlé ekologické zátěže,
- růst počtu sociálně nepříznivých obyvatel,
- trvalý neustálý a velmi výrazný nedostatek pracovních příležitostí.

## 2.5 Vývoj zaměstnanosti

Během roku 2007 se celková zaměstnanost v okrese Ostrava zvýšila. Stav zaměstnanosti ke konci prosince 2007 byl nejvyšší za celé období počínaje červnem 2001. Graf 2.1 spolu s tab. 2.3 ukazuje vývoj zaměstnanosti u zaměstnavatelů všech velikostních kategorií v okrese Ostrava od 1. pololetí 1997 do 2. pololetí 2007. Hlavním z důvodů zvýšení zaměstnanosti bylo to, že se v lednu 2007 přiřadilo k ostravskému okresu 12 obcí z vedlejších okresů. Touto změnou v územní příslušnosti došlo ke zvýšení u všech základních ukazatelů, které v oblasti zaměstnanosti sleduje ostravský úřad práce. K pozitivnímu vývoji přispěly tyto faktory:

- celkový dobrý výkon národního hospodářství, který se podle dostupných statistických a ekonomických informací i v uplynulém roce stále držel na vysokých hodnotách (meziroční přírůstek HDP v třetím čtvrtletí 2007 dosáhl 6,0 %),
- nezvykle teplé počasí v zimních měsících, které umožnilo pokračovat v sezónních pracích (převážně ve stavebním odvětví),
- pokračující ekonomický růst umožnil ostravským zaměstnavatelům tvorbu nových pracovních příležitostí ve větším rozsahu, převážně v kvalifikovaných profesích,
- postupné rozšiřování výrobních kapacit investorů působících v průmyslových zónách s následným náborem nových zaměstnanců,
- příchod zahraničních investorů z odvětví automobilového průmyslu, kteří mají zájem o spolupráci s jihokorejskou automobilkou Hyundai Motor Manufacturing Czech s.r.o., jež zahájila na jaře roku 2007 výstavbu svého závodu v průmyslové zóně Nošovice v okrese Frýdek-Místek.

**Graf 2.1 Vývoj zaměstnanosti u zaměstnavatelů všech velikostních kategorií v okrese Ostrava od 1. pololetí 1997 do 2. pololetí 2007**



Zdroj: Vlastní zpracování podle podkladů z ÚPO, (2008).

**Tab. 2.3 Celková zaměstnanost u zaměstnavatelů všech velikostních kategorií v okrese Ostrava od 1. pololetí 1997 do 2. pololetí 2007**

Datum	Celkový počet zaměstnanců
30.06.1997	159 028
31.12.1997	157 434
30.06.1998	155 523
31.12.1998	151 610
30.06.1999	147 152
31.12.1999	143 032
30.06.2000	140 182
31.12.2000	139 060
30.06.2001	139 545
31.12.2001	138 385
30.06.2002	136 710
31.12.2002	135 800
30.06.2003	132 469
31.12.2003	131 115
30.06.2004	130 516
31.12.2004	128 568
30.06.2005	129 063
31.12.2005	129 853
30.06.2006	129 492
31.12.2006	130 058
30.06.2007	136 537
31.12.2007	139 045

Zdroj: Vlastní zpracování podle podkladů z ÚPO, (2008).

Zaměstnavatelé všech velikostních kategorií zaměstnávali k 31.12.2007 v ostravském regionu celkem 139.045 osob, což činilo o 8.987 (+6,9 %) více než koncem roku 2006. Rovněž počet OSVČ se za uplynulých dvanáct měsíců roku 2007 zvýšil o 1.285 (+5,5 %). Koncem prosince 2007 aktivně podnikalo celkem 24.770 občanů. Tento stav znázorňuje tab. 2.4. Tabulka zachycuje i zaměstnance firem, kteří kromě hlavního pracovního poměru současně vykonávali i samostatnou výdělečnou činnost a jsou podnikateli.

**Tab. 2.4 Vývoj počtu zaměstnanců a osob samostatně výdělečně činných**

ukazatel (celkový počet)	stav k			prosinec 2007 - prosinec 2006	
	31.12.2006	30.6.2007	31.12.2007	absolutně	v %
zaměstnanci u firem se stavem 26 a více zaměstnanců	97 184	101 517	103 367	+ 6 183	+ 6,4
zaměstnanci u firem se stavem do 25 zaměstnanců	32 874	35 020	35 678	+ 2 804	+ 8,5
<b>celková zaměstnanost u firem</b>	<b>130 058</b>	<b>136 537</b>	<b>139 045</b>	<b>+ 8 987</b>	<b>+ 6,9</b>
osoby vykonávající samostatně výdělečnou činnost	23 485	24 488	24 770	+ 1 285	+ 5,5

Zdroj: Vlastní zpracování podle podkladů z ÚPO, (2008).

Počet zaměstnavatelů za rok 2007 vzrostl o 647 (+8,4 %), z toho vyplývá, že koncem prosince 2007 jich v ostravském okrese působilo 8.353. Nejvíce se na tomto zvýšení podílely malé nemonitorované firmy, které mají stav zaměstnanců do 25. Těchto firem meziročně přibýlo 556, jakož i počet monitorovaných zaměstnavatelů se stavem 26 a více zaměstnanců se zvýšil, a to o 91. Vývoj počtu zaměstnavatelů zachycuje tab. 2.5.

**Tab. 2.5 Vývoj počtu zaměstnavatelů**

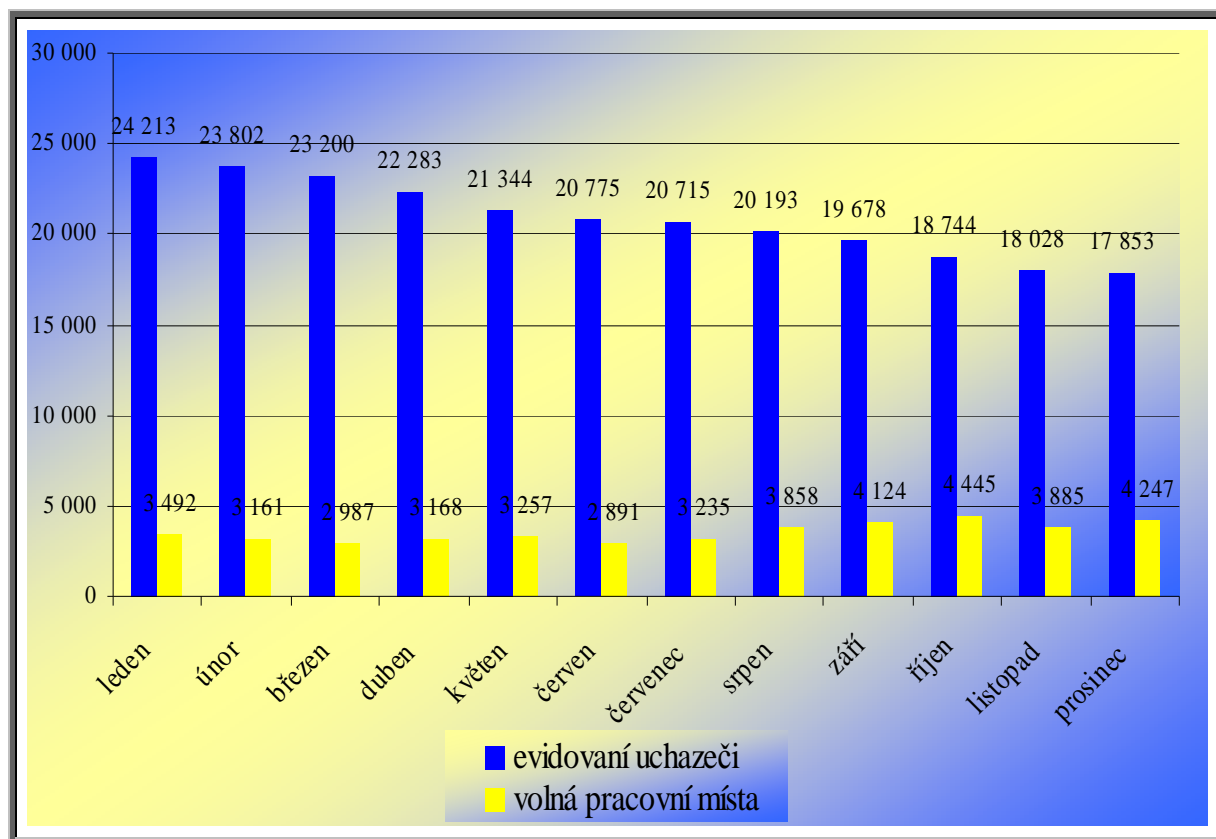
ukazatel (celkový počet)	stav k			prosinec 2007 - prosinec 2006	
	31.12.2006	30.6.2007	31.12.2007	absolutně	v %
zaměstnavatelé se stavem 26 a více zaměstnanců	706	795	797	+ 91	+ 12,9
zaměstnavatelé se stavem do 25 zaměstnanců	7 000	7 538	7 556	+ 556	+ 7,9
<b>celkový počet zaměstnavatelů</b>	<b>7 706</b>	<b>8 333</b>	<b>8 353</b>	<b>+ 647</b>	<b>+ 8,4</b>

Zdroj: Vlastní zpracování podle podkladů z ÚPO, (2008).

## 2.6 Volná pracovní místa

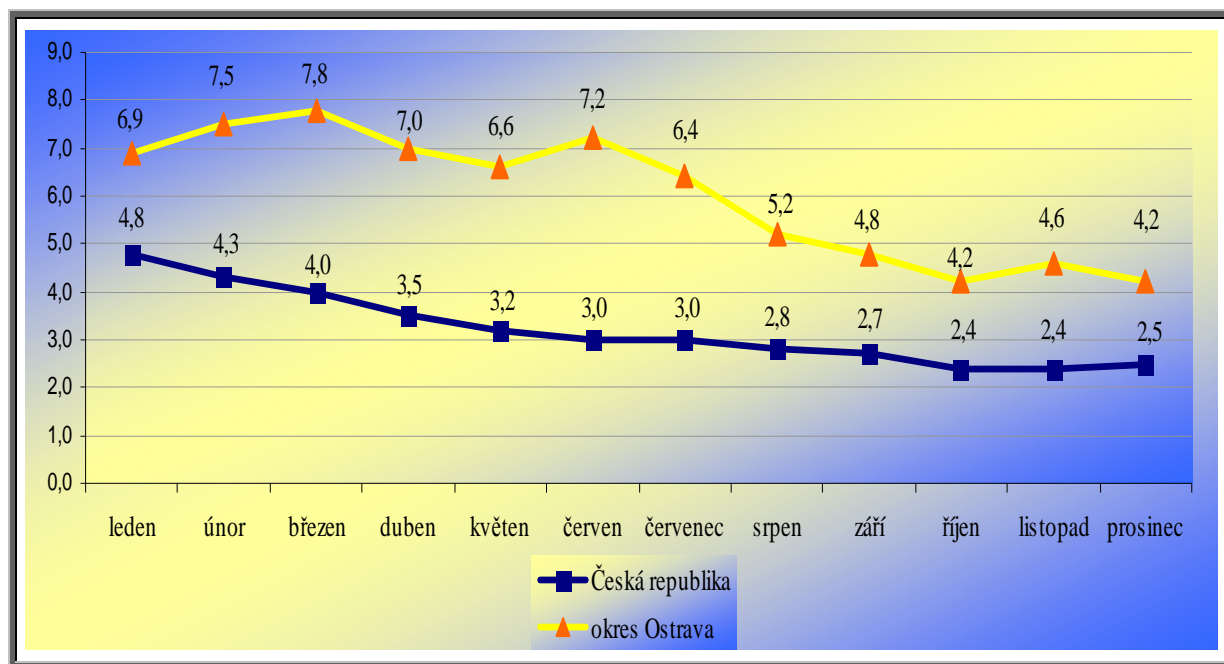
V ostravském okrese se situace na straně poptávky na trhu práce v průběhu roku 2007 vyvíjela velmi dobře. V meziročním srovnání (roku 2006 a 2007) počty volných pracovních míst (dále jen VPM) ve všech 12 sledovaných měsících převyšovaly hodnoty z roku 2006 a ve třech měsících překročily čtyřtisícovou hranici. V průběhu roku 2007 zaměstnavatelé nahlásili do databáze ÚPO celkem 17.333 VPM, což znamenalo v meziročním srovnání zvýšení o 3.629 (+26,5 %) více. Celkově měli zprostředkovatelé zaměstnání k dispozici 20.856 pracovních příležitostí (meziroční nárůst o 6.108), které mohli nabídnout zájemcům a uchazečům o zaměstnání. K 31.12.2007 evidoval ÚPO 4.247 VPM, to můžeme názorně vidět v grafu 2.2. Průměrný počet pracovních příležitostí, jež mohl ÚPO koncem každého měsíce svým klientům nabídnout, stoupl na 3.563 míst. Na celorepublikové poptávce po pracovních silách se firmy v okrese Ostrava koncem června 2007 podílely 3,0 %, což je znázorněno v grafu 2.3. a v tab. 2.6, ta nám znázorňuje počet hlášených volných pracovních míst v Ostravě podle požadavků na vzdělání.

**Graf 2.2 Vývoj počtu evidovaných uchazečů o zaměstnání a volných pracovních míst v roce 2007**



Zdroj: Vlastní zpracování podle podkladů z ÚPO, (2008).

**Graf 2.3 Vývoj počtu osob připadajících na jedno volné pracovní místo v České republice a v okrese Ostrava v roce 2007**



Zdroj: Vlastní zpracování podle podkladů z ÚPO, (2008).

**Tab. 2.6 Počet hlášených volných pracovních míst v Ostravě podle požadavků na vzdělání**

požadovaný stupeň vzdělání	k 31.12.2006			k 30.6.2007			k 31.12.2007		
	UoZ	VPM	UoZ/VPM	UoZ	VPM	UoZ/VPM	UoZ	VPM	UoZ/VPM
bez vzdělání	57	3	19,0	44	9	4,9	36	17	2,1
základní vzdělání	8 750	670	13,1	8 023	439	18,3	6 901	505	13,7
střední odborné (SOU; OU; OŠ)	9 329	1 971	4,7	8 480	1 757	4,8	7 242	2 888	2,5
střední odborné vzdělání s maturitou (SOU; SOŠ)	3 226	578	5,6	2 954	419	7,1	2 557	488	5,2
střední všeobecné	620	6	103,3	531	2	265,5	446	14	31,9
vysokoškolské	768	295	2,6	743	265	2,8	671	335	2,0
<b>celkem</b>	<b>22 750</b>	<b>3 523</b>	<b>6,5</b>	<b>20 775</b>	<b>2 891</b>	<b>7,2</b>	<b>17 853</b>	<b>4 247</b>	<b>4,2</b>

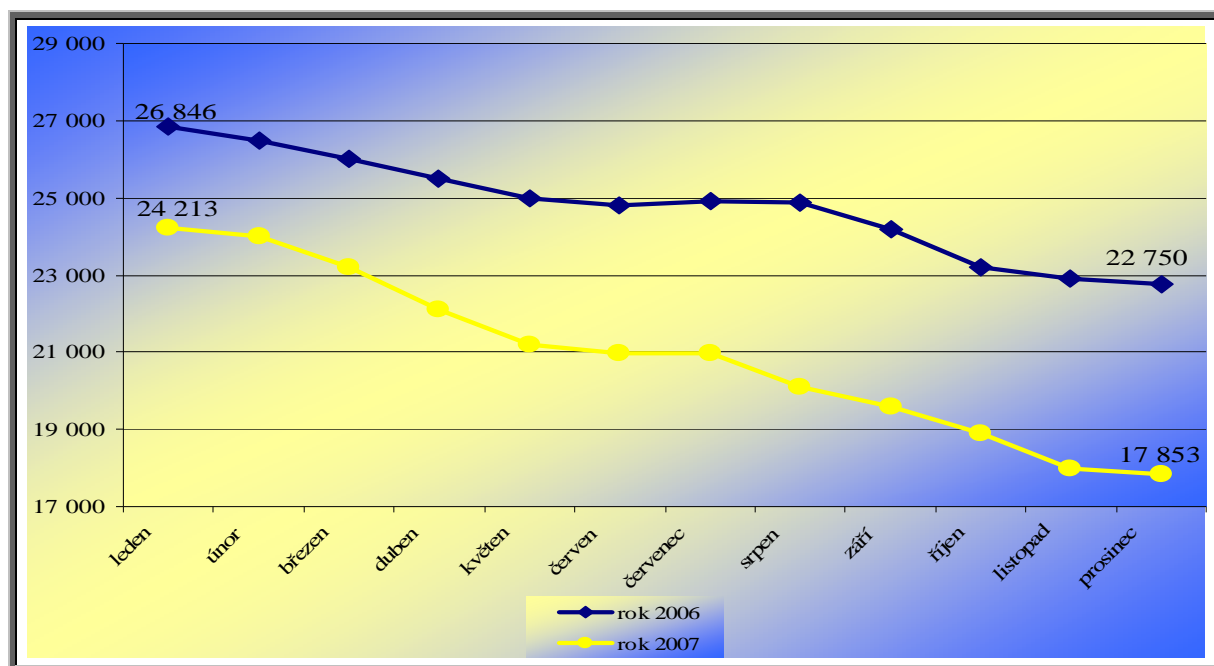
Vysvětlivky: UoZ (uchazeč o zaměstnání); VPM (volné pracovní místo); UoZ / VPM (počet uchazečů o zaměstnání na 1 volné pracovní místo).

Zdroj: Vlastní zpracování podle podkladů z ÚPO, (2008).

## 2.7 Vývoj nezaměstnanosti v okrese Ostrava

Během roku 2007 se registrovaná nezaměstnanost v okrese Ostrava vyvíjela nad očekávání dobře, poněvadž byla nejpříznivější od roku 1992. ÚPO evidoval koncem prosince 2007 celkově 17.853 uchazečů o zaměstnání, což nám ukazuje graf 2.4. Během ledna 2007 došlo k očekávanému nárůstu počtu uchazečů o zaměstnání. Nárůst uchazečů byl způsoben přísunem více než tisíce novými uchazeči, kteří byli převedeni do evidence ÚPO z dvanácti okolních obcí, které byly k okresu Ostrava připojeny od 1.1.2007. Počet UoZ se v lednu 2007 celkově zvýšil o 1.463, ale po odpočtu uchazečů z okolních obcí, byl tento nárůst ve srovnání s předešlými léty spíše podprůměrný. Od začátku února 2007 se situace začala zlepšovat, jelikož se počet evidovaných UoZ postupně snižoval. Tento pokles nepřetržitě pokračoval až do konce prosince 2007. Během jedenáctiměsíčního období se stav UoZ v okrese Ostrava snížil o podstatných 6.360 UoZ. Tento mimořádně pozitivní vývoj v roce 2007 byl ovlivněn především pokračujícím dobrým výkonem české ekonomiky, zpřísněním legislativy v sociální oblasti a rovněž i příznivými klimatickými podmínkami. Pozitivně působil i rozvoj průmyslových zón v okrese Ostrava. Od května do prosince 2007 byl zaznamenán rekordní meziroční úbytek UoZ (od 3.653 až po 4.897 osob) za celou dobu existence ÚPO. Průměrně bylo na ÚPO měsíčně evidováno během roku 2007 celkem 20.902 uchazečů, což je v meziročním srovnání o 3.843 (-15,5 %) osob méně oproti roku 2006, ve kterém bylo průměrně evidováno 24.745 uchazečů.

**Graf 2.4** Vývoj počtu evidovaných uchazečů o zaměstnání v letech 2006 a 2007 (v %)

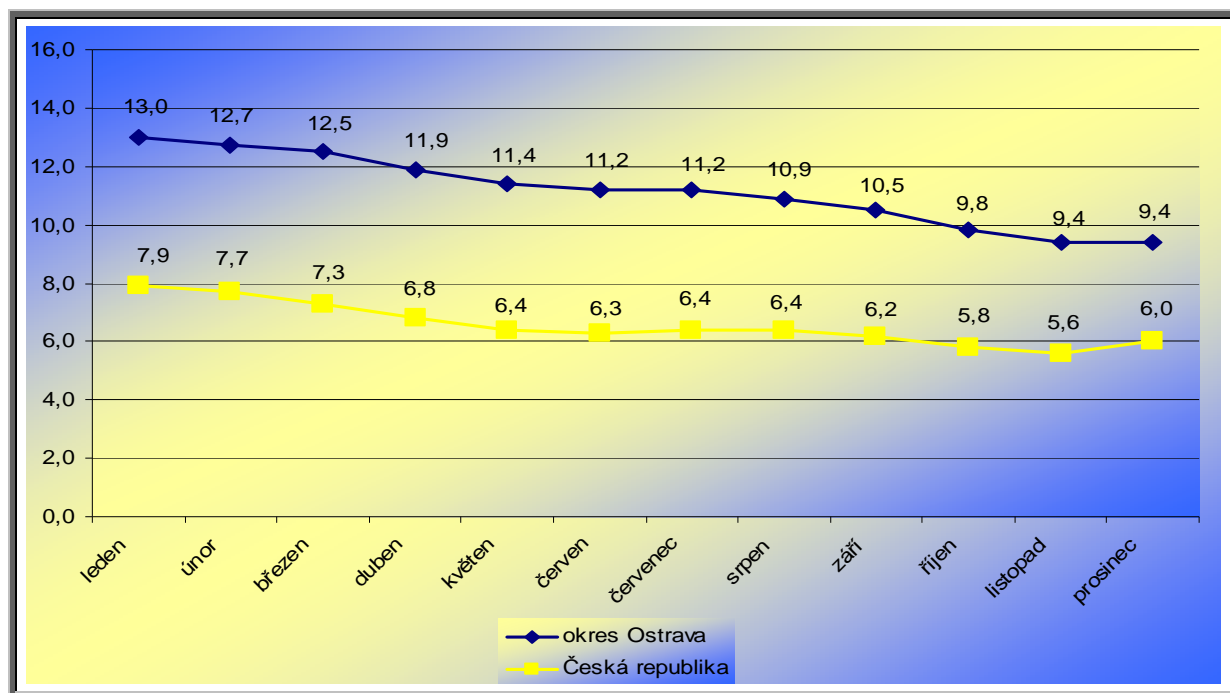


Zdroj: Vlastní zpracování podle podkladů z ÚPO, (2008).



V prosinci 2007 činila míra registrované nezaměstnanosti v Ostravě 9,4 % (viz. graf 2.5), z čehož vyplývá, že meziročně klesla o 3,9 %. Hodnota tohoto ukazatele v Ostravě ovšem stále převyšuje celorepublikový průměr a je více než o polovinu vyšší.

**Graf 2.5 Vývoj míry nezaměstnanosti v okrese Ostrava a ČR v roce 2007**



Zdroj: Vlastní zpracování podle podkladů z ÚPO, (2008).

Na imaginárním žebříčku výše míry nezaměstnanosti všech okresů ČR se ostravský okres v uplynulém roce 2007 pohyboval v rozmezí od 6. do 11. místa (viz. tab. 2.7). V celkovém počtu registrovaných uchazečů zaujímal okres Ostrava v rámci všech okresů České republiky během dvanácti měsíců roku 2007 druhé místo za okresem Karviná. Jestliže se občané ostravského okresu nyní podílejí na celkovém stavu obyvatel České republiky 3,3 %, v nezaměstnanosti jsou zastoupeni 5,0 %. V příloze č. 2 je znázorněna míra nezaměstnanosti (v %) v okrese Ostrava podle jednotlivých obcí a městských obvodů k 31.12.2007.

**Tab. 2.7 Vývoj míry nezaměstnanosti v okrese Ostrava, Moravskoslezském kraji a v České republice**

2007	míra nezaměstnanosti v okrese Ostrava ( %)	míra nezaměstnanosti v MSK (%)	míra nezaměstnanosti v ČR (%)	pořadí okresu Ostrava v rámci všech úřadů práce ČR
leden	13,0	12,9	7,9	10,0
únor	12,7	12,6	7,7	10,0
březen	12,5	12,1	7,3	10,0
duben	11,9	11,4	6,8	8,0
květen	11,4	10,9	6,4	6,0
červen	11,2	10,7	6,3	6,0
červenec	11,2	10,7	6,4	6,0
srpen	10,9	10,5	6,4	6,0
září	10,5	10,2	6,2	7,0
říjen	9,8	9,6	5,8	8,0
listopad	9,4	9,3	5,6	10,0
prosinec	9,4	9,6	6,0	11,0

Zdroj: Vlastní zpracování podle podkladů z ÚPO, (2008).

## 2.8 Úřad práce a realizace politiky zaměstnanosti

Politika zaměstnanosti spadá do oblasti, na kterou je nejvíce soustředěna pozornost politiků, vlády, občanů i celé společnosti. Nezaměstnanost je jedním z nejhorších jevů moderní společnosti. Nezaměstnanost představuje problém, se kterým se potýká nejen vláda ČR, ale také vlády celého světa. Možnost aktivně se zapojit do společnosti znamená být zaměstnán, být prospěšným, mít možnost pracovat a vydělávat. Každý chce být ve svém životě užitečný, úspěšný, chce se prosadit, zajistit sebe a svou rodinu. Nezaměstnanost snižuje životní úroveň každého občana, zpomaluje růst a rozvoj společnosti a zatěžuje sociální systémy. Všechny vlády si kladou za cíl zaměstnanost. V oblasti zaměstnanosti působí zaměstnanci a zaměstnavatelé. Důležité je uvědomit si, že zaměstnanost nevytváří stát, ale vždy jen a pouze zaměstnanci a zaměstnavatelé společně. Proto musí být práva a povinnosti obou těchto stran v rovnováze.

Státní politiku zaměstnanosti zabezpečuje Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR spolu s územními orgány, kterými jsou úřady práce. V současnosti působí na území České republiky celkem 77 úřadů práce. Jsou územními orgány státní správy s právní subjektivitou.

**Úřady práce** vznikly v roce 1990 a od té doby **mají za úkol:**

- hmotně podporovat vytváření nových pracovních míst, míst pro zabezpečení odborné praxe absolventům škol a pro získání kvalifikace mladistvým uchazečům

s neukončenou přípravou na povolání, pro občany se změněnou pracovní schopností podporovat zřizování a provoz chráněných dílen a pracovišť,

- hospodařit s finančními prostředky určenými k zabezpečení státní politiky zaměstnanosti a provozu úřadu práce,
- informovat občany o možnostech získání zaměstnání,
- kontrolovat dodržování závazných právních předpisů včetně mzdových, ukládat pokuty při zjištění jejich porušení, vyřizovat stížnosti občanů,
- organizovat, zabezpečovat a usměrňovat rekvalifikaci uchazečů o zaměstnání,
- poskytnout občanům poradenské služby spojené s hledáním zaměstnání,
- přijímat opatření k ovlivnění nabídky a poptávky,
- rozhodovat o vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání, o přiznání, odejmutí, zastavení nebo vrácení hmotného zabezpečení,
- sledovat a hodnotit stav na trhu práce,
- spolupracovat s institucemi ovlivňujícími trh práce, se zaměstnavateli při přijetí uchazečů do zaměstnání,
- vést evidenci uchazečů a zájemců o zaměstnání,
- vést evidenci volných pracovních míst, evidenci pracovních povolení vydaných cizincům nebo osobám bez státní příslušnosti,
- zabezpečovat vyplácení oprávněných mzdových nároků zaměstnancům při platební neschopnosti zaměstnavatele,
- zpracovávat koncepci vývoje zaměstnanosti ve svém územním obvodu,
- zprostředkovat vhodné zaměstnání uchazečům a zájemcům o zaměstnání.

Úřad práce v Ostravě patří mezi největší v ČR. Má čtyři pobočky v částech Moravská Ostrava, Poruba, Vítkovice a Zábřeh. Jsou to kontaktní místa pro zprostředkování zaměstnání a rozhodování o poskytnutí hmotného zabezpečení uchazečům o zaměstnání.

## **2.9 Aktivní politika zaměstnanosti v Ostravě**

Aktivní politika zaměstnanosti (dále jen APZ) zaujímá významné místo v oblasti zabezpečování státní politiky zaměstnanosti. Jedná se především o účelné působení na trh práce specifickými programy s cílem finančně podporovat vytváření nových pracovních míst pro obtížně umísitelné uchazeče o zaměstnání včetně zajišťování změn profesního zaměření nezaměstnaných.

### **Na ostravském trhu práce byly uplatňovány tyto nástroje APZ:**

- finanční podpora zaměstnavatelům při zabezpečování odborné praxe umožňující získat vhodné pracovní umístění absolventům škol a učilišť a kvalifikaci mladistvým s neukončenou přípravou na povolání,
- poskytování finančních dotací na úhradu mzdových nákladů včetně sociálního a zdravotního pojištění při zaměstnávání evidovaných občanů na veřejně prospěšné práce,
- poskytování finančních příspěvků zaměstnavatelům při tvorbě nových společensky účelných pracovních míst pro obtížně umísitelné skupiny UoZ,
- poskytování finančních příspěvků zaměstnavatelům při zřízení pracovních míst pro občany se změněnou pracovní schopností v chráněných dílnách a pracovištích s částečnou úhradou jejich provozních nákladů,
- zřizování nových pracovních míst uchazeči o zaměstnání se zájmem o zahájení samostatné výdělečné činnosti.

Provádění APZ se od 1.10.2004 řídí zákonem č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti (ZoZ), vyhláškou č. 518/2004 Sb., a metodickým pokynem SSZ MPSV č. 8/2004. Aktivní politika zaměstnanosti je souhrn opatření směřujících k zajištění maximálně možné úrovně zaměstnanosti. APZ zabezpečuje Ministerstvo práce a sociálních věcí spolu s úřady práce. Podle situace na trhu práce spolupracují při její realizaci i s dalšími subjekty.

### **2.10 Prognóza vývoje trhu práce v roce 2008**

V letošním roce 2008 bude vývoj na trhu práce v okrese Ostrava ovlivněn nejen makroekonomickými faktory, které působí na celorepublikové úrovni, ale také i místními vlivy. Okres Ostrava i celý MSK patří stále k hospodářsky nejvíce postiženým oblastem, vlivem jednostranné orientace na těžký průmysl a jeho restrukturalizaci v minulých letech jsou zde nakumulovány ekonomické, ale zvláště hluboké sociální a ekologické problémy, které nelze vyřešit v krátkém časovém období. Průměrná míra registrované nezaměstnanosti v České republice by měla podle odhadů MF ČR poklesnout, a to na 5,4 % a v roce 2009 až na 4,7 %. V okrese Ostrava i MSK bude z celé ČR však stále jedna z nejvyšších. Počet nezaměstnaných osob by měl nadále se sezónními výkyvy klesat, především vlivem dobrého výkonu ekonomiky, přísnějšího a důslednějšího přístupu úřadů práce při zprostředkování zaměstnání, realizace programů aktivní politiky zaměstnanosti, ale i vlivem legislativních změn. Stále však budou přetrvávat regionální rozdíly v míře nezaměstnanosti, zejména

vzhledem ke kvalifikačnímu nesouladu v nabídce a poptávce po pracovní síle v problémových regionech a její nižší adaptabilitě. Tyto rozdíly by se však vzhledem k diferencované podpoře tvorby pracovních příležitostí i aktivnímu přístupu úřadů práce neměly zvětšovat.

Na zlepšení ekonomického prostředí a tvorbu nových pracovních míst budou příznivě působit programy na podporu podnikání v rámci Regionálního programu podpory rozvoje průmyslových podnikatelských subjektů na území Severozápadu Čech a Moravskoslezska (realizátorem je MMR ČR), programy na podporu malých a středních podniků v působnosti MPO ČR a „Program pro podporu tvorby nových pracovních míst v regionech nejvíce postižených nezaměstnaností“ (navrhovatelem je Úřad práce s MPSV ČR a MPO ČR).

Hospodářský vývoj České republiky je pozitivně ovlivňován i přílivem zahraničního kapitálu podníceného vládními investičními pobídkami. Všechny realizované investiční záměry velmi pozitivně působí na trh práce v okrese Ostrava i ostatních okresech MSK a projevují se tvorbou nových pracovních míst a výrazným snižováním nezaměstnanosti. V návaznosti na investici korejské automobilky Hyundai Motor Manufacturing Czech s.r.o., která na jaře 2007 zahájila výstavbu v průmyslové zóně Nošovice neočekávaně vzrostl zájem dalších investorů (převážně z řad jihokorejských firem) z odvětví automobilového průmyslu o zónu v Ostravě-Hrabové a o zónu v Mošnově v okrese Nový Jičín.

### 3 ELEKTRONIZACE NA ÚŘADU PRÁCE V OSTRAVĚ

Elektronizace komunikačních forem na Úřadu práce v Ostravě probíhá v následujících třech rovinách, a to:

- komunikace s občany (formou poskytování e-Služeb),
- komunikace uvnitř úřadu práce (tzv. vnitřní procesy),
- komunikace úřadu práce a úřadů veřejné správy mezi sebou.

V rámci elektronizace na Úřadu práce v Ostravě můžeme definovat čtyři vývojové stupně elektronických služeb, kterými jsou:

- **Informační** – zveřejnění informací na internetu o službách poskytovaných tradičním způsobem.
- **Jednostranná interaktivita** – možnost stahování formulářů z veřejně dostupných webových stránek k jejich dalšímu písemnému vyplnění a zaslání.
- **Oboustranná interaktivita** – možnost vyplnění elektronických formulářů na veřejně dostupných webových stránkách, jež jsou většinou spojené s vyplněním a posíláním elektronických formulářů s ověřenou identitou (např. elektronickým podpisem).
- **Transakční** – veřejně dostupné webové stránky nabízí kompletní elektronické vyřízení agendy včetně použití elektronických platebních mechanismů. Žádné další papírové dokumenty se nevyžadují.

#### 3.1 Komunikace s občany

Komunikace Úřadu práce v Ostravě s občany probíhá formou osobního setkání anebo prostřednictvím poskytovaných e-Služeb za pomoci internetu. Nutnou podmínkou při zařazení do evidence uchazečů či zájemců o zaměstnání je osobní kontakt s pracovníkem ÚP. Takovýto uchazeč (zájemce) je povinen předložit osobně následující doklady:

- občanský průkaz,
- potvrzení o době zaměstnání v posledních třech letech před podáním žádosti o zprostředkování zaměstnání,
- potvrzení o průměrném měsíčním výdělku od posledního zaměstnavatele, u OSVČ pak potvrzení OSSZ o posledním vyměřovacím základu pro účely důchodového pojištění.

### **Uchazečem o zaměstnání se může stát osoba, jež:**

- osobně požádá o zprostředkování zaměstnání úřad práce, v jehož správním obvodu má trvalé bydliště,
- splňuje zákonem stanovené podmínky pro zařazení do evidence uchazečů o zaměstnání.

Uchazeč (zájemce) o zaměstnání musí pravidelně po domluvě docházet na úřad práce. V případě, že by uchazeč s úřadem práce nespolupracoval, popř. by nedocházel do zaměstnání, které mu ÚP nabídnul, anebo pokud by pracoval nelegálně a při tom pobíral dávky, může mu ÚP odejmout podporu v nezaměstnanosti nebo může být takovýto uchazeč vyřazen z evidence ÚP.

Samotný Úřad práce v Ostravě se nachází na ulici 30. dubna, č.p. 3130/2c v části Moravské Ostravy. Úřední dobu úřadu můžeme nalézt v příloze č. 3. Statutárním zástupcem úřadu je Ing. arch. Yvona Jungová a organizační strukturu ÚPO můžeme shlédnout v příloze č. 4.

### **3.2 Elektronicky poskytované formuláře Úřadem práce v Ostravě**

Každý občan má možnost vyhledat poskytované formuláře na příslušných webových stránkách Úřadu práce v Ostravě, které si může stáhnout a vyplnit. **Formuláře pro občany v elektronické podobě zaměřené na služby zaměstnanosti:**

- žádost o zprostředkování zaměstnání,
- žádost o podporu v nezaměstnanosti,
- žádost o zařazení do evidence zájemců o zaměstnání,
- základní poučení uchazeče o zaměstnání.

Tyto uvedené formuláře musí vyplnit uchazeč (zájemce) o zaměstnání proto, aby mohl pobírat podporu v nezaměstnanosti. Žádosti o zprostředkování zaměstnání je nutno podat osobně. Zákon neumožňuje zaslání žádosti poštou ani elektronicky.

### **Formuláře na internetových stránkách Úřadu práce pro zaměstnavatele:**

Formuláře na internetových stránkách naleznou zaměstnavatelé ve dvojím formátu, a to ve formátu PDF, které si mohou vytisknout a vyplnit perem nebo strojem. Formuláře ve formátu DOC si mohou zaměstnavatelé vyplnit na počítači a vytisknout.

### ***Formuláře pro zaměstnávání osob se zdravotním postižením***

- Žádost o příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením (PDF).
- Žádost o příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením (DOC).
- Oznámení o plnění povinného podílu OZP (DOC).

### ***Formuláře týkající se žádosti o příspěvek aktivní politiky zaměstnanosti***

- Žádost o příspěvek na vytvoření pracovních příležitostí v rámci veřejně prospěšných prací.
- Žádost o příspěvek na společensky účelná pracovní místa zřizovaná pro uchazeče o zaměstnání.
- Žádost o příspěvek na společensky účelné pracovní místo zřízené uchazečem o zaměstnání za účelem výkonu samostatné výdělečné činnosti.
- Žádost o příspěvek na společensky účelná pracovní místa vyhrazená pro uchazeče o zaměstnání.
- Žádost zaměstnavatele o příspěvek na vytvoření chráněné pracovní dílny.
- Žádost o příspěvek na částečnou úhradu provozních nákladů chráněné pracovní dílny.
- Žádost o příspěvek na vytvoření chráněného pracovního místa pro osobu se zdravotním postižením.
- Žádost o příspěvek na vytvoření chráněného pracovního místa za účelem výkonu samostatné výdělečné činnosti.
- Žádost o příspěvek na částečnou úhradu provozních nákladů chráněného pracovního místa.
- Žádost o příspěvek na částečnou úhradu provozních nákladů chráněného pracovního místa osoby samostatně výdělečně činné.
- Žádost o příspěvek při přechodu na nový podnikatelský program.
- Žádost o příspěvek na dopravu zaměstnanců.
- Žádost o překlenovací příspěvek.
- Žádost o příspěvek na zapracování.



### ***Formuláře zabývající se rekvalifikací***

- Nabídka zabezpečení rekvalifikace (PDF).
- Nabídka zabezpečení rekvalifikace (DOC).
- Kalkulace nákladů rekvalifikace (PDF).
- Kalkulace nákladů rekvalifikace (DOC).

### ***Formulář o hlášení stavů zaměstnanců***

Pomocí elektronické aplikace mohou zaměstnavatelé hlášení stavů zaměstnanců vyplnit elektronicky a přímo odeslat na Úřad práce v Ostravě.

### **Hlášení, údržbu či rušení volných míst mohou zaměstnavatelé provádět:**

- osobně,
- telefonicky,
- faxem,
- písemně,
- pomocí internetové aplikace,
- e-mailovou poštou.

### **Při nahlašování volného pracovního místa potřebuje ÚPO znát:**

- IČ (u fyzické osoby i rodné číslo),
- jméno statutárního zástupce,
- jméno kontaktní osoby pro styk s ÚP,
- místo výkonu práce,
- název organizace,
- požadovanou profesi a další specifické požadavky,
- přesnou adresu přijímacího pracoviště,
- souhlas se zveřejněním volného místa,
- telefonní spojení.

U požadavku na volné pracovní místo nelze z důvodu možné diskriminace uplatňovat požadavky na uchazeče z hlediska pohlaví, věku, barvy pleti, náboženského či politického smýšlení.

## **Aplikace elektronických formulářů pro státní sociální podporu a pomoc v hmotné nouzi**

Aplikace *Elektronického formuláře pro státní sociální podporu* slouží k usnadnění komunikace s orgány státní správy a pověřenými úřady. Umožňuje vyplnění formulářů (žádostí a potvrzení) přímo na počítači, kontrolu zadaných údajů a následný tisk nebo uložení formuláře. Z aplikace je rovněž možné vytisknout či uložit prázdné formuláře. V budoucnu aplikace umožní také elektronická podání následujících žádostí:

- žádost o přídavek na dítě,
- žádost o sociální příplatek,
- žádost o porodné,
- žádost o rodičovský příspěvek,
- formuláře lékařské posudkové služby,
- další formuláře SSP.

Totéž se týká i aplikace *Elektronického formuláře pomoci v hmotné nouzi*, která v budoucnu také umožní elektronická podání u:

- žádosti o příspěvek na živobytí,
- žádosti o pomoc na úhradu nezbytných nákladů,
- žádosti o pomoc z důvodu postižení mimořádnou událostí,
- a dalších formulářů pro pomoc v hmotné nouzi.

### **3.3 Systémy elektronizace na Úřadu práce v Ostravě**

Elektronizaci na Úřadu práce v Ostravě můžeme rozdělit do dvou systémů, kterými se budeme v následující části zabývat:

- systém OKpráce
- systém OK dávky.

#### **3.3.1 OKpráce**

Prvním ze systému je OKpráce, jenž je základní částí Informačního systému služeb zaměstnanosti. Aplikační programové vybavení OKpráce od společnosti OKsystem tvoří základní část Informačního systému služeb zaměstnanosti (IS SZ). Tento IS je provozován a využíván Správou služeb zaměstnanosti Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV) v Praze, na 77 úřadech práce (ÚP) včetně Úřadu práce v Ostravě a na dalších 163 pobočkách úřadů práce. Systém OKpráce byl vytvořen na zakázku a je jedním z největších informačních systémů v ČR. Systém byl postupně budován od roku 1993. Sestává se z části klient/server,

kteřá je určena pro pracovníky úřadů práce a MPSV a z Portálu MPSV, jenž je určen pro veřejnost. OKpráce se skládá z několika vzájemně propojených hlavních modulů se společnou datovou základnou. Přístup k činnostem a datům systému se deleguje právy uživatelů na jednotlivé moduly a v evidenci uchazečů právy uživatelů na evidenční skupiny uchazečů. Informace mezi úřady práce se předávají pomocí seřávacích souborů několikrát týdně. Při vývoji byly uplatněny informační technologie klient/server s MS Windows na straně klienta a databázovým systémem Oracle na straně serveru. Pro modelování procesů byl použit CA AllFusion BPwin, pro datové modelování CA AllFusion Erwin, jako vývojové prostředí Gupta Team Developer, pro automatizované testování Rational SQA LoadTest Edition.

Jak už bylo zmíněno, tak pro veřejnost je vymezena sekce Portálu MPSV. Tato aplikace byla spuštěna 1.1.2005. Občané zde naleznou ucelené informace z oblasti zaměstnanosti a státní sociální podpory. Je zde také možné nalézt informace o možnostech zaměstnání v Evropské unii. Hlavním cílem MPSV v oblasti zaměstnanosti je vytvoření tzv. „elektronického trhu práce“.

**O Portálu MPSV můžeme říci, že je rozčleněn do následujících sedmi hlavních sekcí:**

- Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- Zaměstnanost.
- Státní sociální podpora.
- EURES.
- Ověřování adres v registru UIR-ADR.
- Česká správa sociálního zabezpečení.
- Portál veřejné správy České republiky.

*Ministerstvo práce a sociálních věcí* je ústředním orgánem státní správy pro pracovněprávní vztahy, bezpečnost práce, zaměstnanost a rekvalifikaci, kolektivní vyjednávání, civilní službu, mzdy a jiné odměny za práci, důchodové zabezpečení, nemocenské pojištění, nemocenské zabezpečení, sociální péči, péči o pracovní podmínky žen a mladistvých, právní ochranu mateřství, péči o rodinu a děti, péči o občany, kteří potřebují zvláštní pomoc, a pro další otázky mzdové a sociální politiky.

*Zaměstnanost* obsahuje velké množství informací a statistik nejen o volných pracovních místech na území ČR. Je nejnavštěvovanější sekcí na Portálu MPSV.

**Státní sociální podpora** obsahuje základní informace o jednotlivých druzích dávek poskytované státní sociální podporou včetně elektronických formulářů, které ulehčují komunikaci klientů s orgány ministerstva v oblasti státní sociální podpory. Jednotlivé formuláře si lze vytisknout a ručně vyplnit nebo vyplněné a podepsané elektronickým podpisem přímo elektronicky odeslat. Nesmíme opomenout i to, že zde nalezneme podrobné informace o jednotlivých příslušných úřadech státní sociální podpory.

**EURES** neboli evropské služby zaměstnanosti je sekci, jež je zaměřena na občany, kteří při hledání svého zaměstnání neomezují svůj výběr pouze na Českou republiku, ale mají zájem pracovat v Evropské unii. Z toho důvodu jsou zde zahrnuty informace o jednotlivých zemích EU. V České republice tento systém zahájil své působení v květnu 2004. Cílem systému EURES je shromažďovat, aktualizovat a poskytovat informace o volných pracovních místech, životních a pracovních podmínkách v jednotlivých zemích EU a EHP, a dále o mobilitě pracovní síly a o stavu a trendech na trhu práce.

**Ověřování adres v registru UIR-ADR.** MPSV v rámci informačního systému SSP pro zabezpečení komunikace se svými klienty vyvinulo adresní registr UIR-ADR, který obsahuje adresy všech objektů, jež mají buď číslo popisné nebo evidenční. Uživatelé si tak mohou ověřit existenci zadaných adres.

**Česká správa sociálního zabezpečení.** Pod tímto odkazem jsou uvedeny základní informace o ČSSZ a její činnosti.

**Portál veřejné správy ČR** poukazuje na odkaz stránky Ministerstva vnitra ČR. Tento portál je tzv. „vstupní branou“ k informacím z oblasti celé veřejné správy ČR. Můžeme zde nalézt adresář orgánů veřejné správy, informace o zákonech, informace k řešení životních situací. Portál dále také informuje o dění v Evropské unii a umožňuje elektronické podávání vybraných žádostí.

### 3.3.2 OKdávky

Druhým zmíněným systémem je systém **OKdávky**. „OKdávky“ je komplexní celorepublikový informační systém státní sociální podpory. Zpracovává vyplácení dávek státní sociální podpory, jimiž jsou:

- přídavek na dítě,
- porodné,
- rodičovský příspěvek,
- a další.

### **Systém OKdávky funguje na třech základních hierarchických úrovních:**

- **vzdálená kontaktní místa** – 390 míst v obcích, které byly zvoleny s ohledem na dobrou dostupnost pro klienty,
- **lokální kontaktní místa** – 98 pracovišť spadajících mimo území Prahy pod 76 úřadů práce, na území Prahy pod 22 městských částí,
- **centrální úroveň** – Ministerstvo práce a sociálních věcí.

V rámci systému OKdávky zpracovávají úředníci na kontaktních místech zhruba 2 miliony nově podaných žádostí ročně. V databázích kontaktních míst jsou evidovány zhruba tři čtvrtiny obyvatelstva ČR, ať už jako příjemci některé z dávek, nebo jako tzv. společně posuzované osoby. Objem vyplacených peněžních prostředků klientům dosahuje každoročně nanejvýše 32 mld. Kč. Kromě finančních toků jsou výstupem z informačního systému písemná oznámení pro žadatele, případně výzvy na doložení dalších skutečností nebo rozhodnutí o zamítnutí žádosti, a to včetně předtištěné obálky s doručenkou. Systém je využíván na 3.000 pracovních stanicích včetně Úřadu práce v Ostravě a sestává se z řady programových modulů. Funguje již od počátku systému státní sociální podpory na území ČR, tj. od října 1995. V projektu jsou uplatněny technologie klient/server s operačním systémem MS Windows s intuitivním ovládáním na straně klienta a s databázovým systémem Oracle na straně serveru, který dovoluje pracovat s obrovskými objemy dat.

### **3.4 Možnost získání přehledu nabídek pracovních příležitostí na webových stránkách Úřadu práce v Ostravě**

Na webových stránkách <http://portal.mpsv.cz/sz/obcane> se mohou občané zaregistrovat, a tím získat po přihlášení možnost přehledu nabídek pracovních příležitostí. Na webových stránkách jsou dvě aplikace vyhledávání volných pracovních míst. První aplikace je pro méně zdatné občany v oblasti výpočetní techniky a druhá varianta je přehlednější pro zdatnější občany. Je zde také možnost zadání vlastní nabídky práce v sekci „zadání inzerátu hledám práci“. Občan si sám může vyplnit svou kvalifikaci včetně lokalit, kde chce danou práci vykonávat. Aplikace je určena pouze pro vkládání nabídek práce zájemců o práci. Provozovatel portálu si vyhrazuje právo nezveřejnit nebo ze zveřejnění dodatečně vyloučit nabídky práce, které by sledovaly jiný cíl než nalezení pracovního místa, byly by v rozporu s dobrými mravy, obsahovaly diskriminační nebo jiný komerční charakter.

### **3.5 Informační systém služeb zaměstnanosti**

Státní správu v oblasti státní politiky zaměstnanosti v České republice vykonávají podle § 2 odst. 3 zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů Ministerstvo práce a sociálních věcí a úřady práce. Pro výkon své působnosti dané jim tímto zákonem **vede MPSV pro účely zaměstnanosti centrální evidenci:**

- cizinců,
- evidenci agentur práce,
- evidenci povolení k výkonu umělecké, kulturní, sportovní a reklamní činnosti dětí,
- zájemců o zaměstnání,
- osob se zdravotním postižením,
- uchazečů o zaměstnání.

#### **Úřady práce vedou evidenci:**

- cizinců,
- evidenci povolení k výkonu umělecké, kulturní, sportovní a reklamní činnosti dětí,
- zájemců o zaměstnání,
- osob se zdravotním postižením,
- uchazečů o zaměstnání,
- volných pracovních míst.

Údaje z těchto evidencí předávají úřady práce do centrálních evidencí vedených ministerstvem.

#### **Účelem zpracování osobních údajů MPSV a úřady práce je:**

- poskytování příspěvků z prostředků aktivní politiky zaměstnanosti,
- povolování výkonu činnosti dětí,
- povolování zprostředkování zaměstnávání,
- výplata podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci,
- zabezpečování pracovní rehabilitace,
- zaměstnávání cizinců,
- zprostředkování zaměstnání uchazečům o zaměstnání a zájemcům o zaměstnání.

## **Kategorie osobních údajů**

Podle § 17 zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, lze osobní údaje o fyzických osobách a údaje o zaměstnavatelích získávat, zpracovávat a sdělovat jen pro účely zprostředkování zaměstnání a statistické účely. Pokud tento zákon nestanoví jinak, platí pro zpracování osobních údajů zvláštní právní předpis.

Osobní údaje o fyzických osobách, kterým úřad práce nebo agentura práce zprostředkovává zaměstnání nebo poskytuje další služby podle tohoto zákona, lze zpracovávat pouze se souhlasem osob, kterých se tyto údaje týkají. Ke zpracování osobních údajů o fyzických osobách, kterým úřad práce zprostředkovává zaměstnání v rámci členských států Evropské unie, a k předání těchto údajů, jakož i údajů o dobách zaměstnání fyzických osob v České republice do členských států Evropské unie a Evropskému koordinačnímu výboru se nevyžaduje povolení Úřadu pro ochranu osobních údajů podle zvláštního právního předpisu.

### **MPSV spolu s úřady práce zpracovávají tyto osobní údaje:**

- bydliště,
- jméno a příjmení, popř. rodné příjmení,
- rodné číslo nebo datum a místo narození, nebylo-li rodné číslo přiděleno,
- státní občanství.

Úřady práce kromě těchto osobních údajů zpracovávají další údaje, jež jsou nutné pro jednotlivé účely zpracování. Jedná se o tyto údaje:

- jméno, příjmení a datum narození zákonného zástupce dítěte, pro které je žádáno povolení k výkonu činnosti dítěte, bydliště nebo místo, kde se zdržuje,
- kvalifikaci uchazeče o zaměstnání a zájemce o zaměstnání,
- pohlaví cizinců vedených v evidenci úřadu práce,
- právním důvodu, na základě kterého byla uznána fyzická osoba osobou se zdravotním postižením,
- údaje o fyzické osobě, pro kterou bude dítě činnost vykonávat, nebo o provozovatelích činnosti, bude-li dítě vykonávat činnost pro více provozovatelů činnosti,
- zdravotních omezení a údaje, které uchazeče o zaměstnání omezují v souvislosti se zprostředkováním zaměstnání.

### Kategorie příjemců údajů, u kterých je úřad práce je povinen:

- neprodleně písemně oznámit **policii** zaměstnávání cizince bez povolení k pobytu, nenastoupení cizince na pracovní místo uvedené v povolení k zaměstnání, ukončení zaměstnání cizince před uplynutím doby, na kterou bylo vydáno povolení k zaměstnání a odejmutí povolení k zaměstnání cizinci,
- ohlásit příslušné **okresní správě sociálního zabezpečení** zařazení fyzické osoby, která je uznána za dočasně neschopnou práce, na pracovní rehabilitaci,
- poskytovat **Českému statistickému úřadu** údaje potřebné pro vedení statistických registrů, s výjimkou údajů týkajících se jednotlivých osob,
- poskytovat **orgánům činným v trestním řízení** údaje potřebné pro trestní řízení,
- poskytovat **orgánům oprávněným podle zvláštního zákona** (č.166/1993 Sb., o Nejvyšším kontrolním úřadu, ve znění pozdějších předpisů) ke kontrole činností Ministerstva práce a sociálních věcí a úřadů práce provádějících státní správu na úseku zaměstnanosti údaje potřebné k provádění této kontroly,
- podávat **orgánům sociálního zabezpečení** sdělení potřebná pro provádění a správu sociálního zabezpečení,
- poskytovat na žádost **orgánu sociálního zabezpečení** údaje o vedení fyzické osoby v evidenci uchazečů o zaměstnání, o poskytování podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci a dále informace o součinnosti uchazeče o zaměstnání s úřadem práce při zprostředkování zaměstnání,
- sdělit na vyžádání **zdravotní pojišťovny** údaje o počtu zaměstnanců zaměstnavatele, pokud je má k dispozici,
- sdělovat **soudům a správním orgánům** údaje potřebné pro občanské soudní řízení a správní řízení,
- sdělit údaje o počtu zaměstnanců organizace nebo malé organizace na vyžádání **okresní správy sociálního zabezpečení**, pokud je má k dispozici,
- sdělovat **správcům daně** na jejich vyžádání částku podpory v nezaměstnanosti nebo podpory při rekvalifikaci vyplácenou jednotlivým uchazečům o zaměstnání nebo částku podpory při rekvalifikaci vyplácenou osobám se zdravotním postižením zařazeným do teoretické nebo praktické přípravy pro zaměstnání nebo jinou výdělečnou činnost,
- zasílat **České správě sociálního zabezpečení** prostřednictvím Ministerstva práce a sociálních věcí údaje o době, po kterou uchazeči o zaměstnání náležela podpora



v nezaměstnanosti nebo podpora při rekvalifikaci, a době, po kterou tato podpora v nezaměstnanosti nebo podpora při rekvalifikaci nenáležely, a to vždy po uplynutí kalendářního roku,

- **zdravotním pojišťovnám** údaje potřebné pro stanovení pojistného na veřejné zdravotní pojištění.

### **Doba uchování údajů**

Úřad práce je povinen po ukončení vedení v evidenci uchazečů o zaměstnání a vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání zablokovat údaje týkající se uchazeče o zaměstnání do doby, než nastanou nové důvody pro jejich další zpracování (§ 32 odst.2 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti).

Úřad práce je povinen po ukončení poskytování služeb podle tohoto zákona nebo poté, co fyzická osoba přestane být osobou se zdravotním postižením, údaje týkající se této fyzické osoby učinit nepřístupnými do doby, než nastanou nové důvody pro jejich další zpracování (§ 68 odst.3 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti).

### **3.6 Vyhodnocení dotazníku zaměřeného na spokojenost veřejnosti s elektronizací na Úřadu práce v Ostravě a s kvalitou poskytovaných e-Služeb**

Vzorový dotazník nalezneme v příloze č. 5. Ze 100 dotázaných respondentů zodpovědělo na otázky dotazníku 63% žen a 37% mužů. Věková struktura dotazovaných byla rozdělena do pěti věkových kategorií v rozmezí od 15 do 56 a více let. Tab. 3.1 vykazuje procentní podíl respondentů dle věkové kategorie.

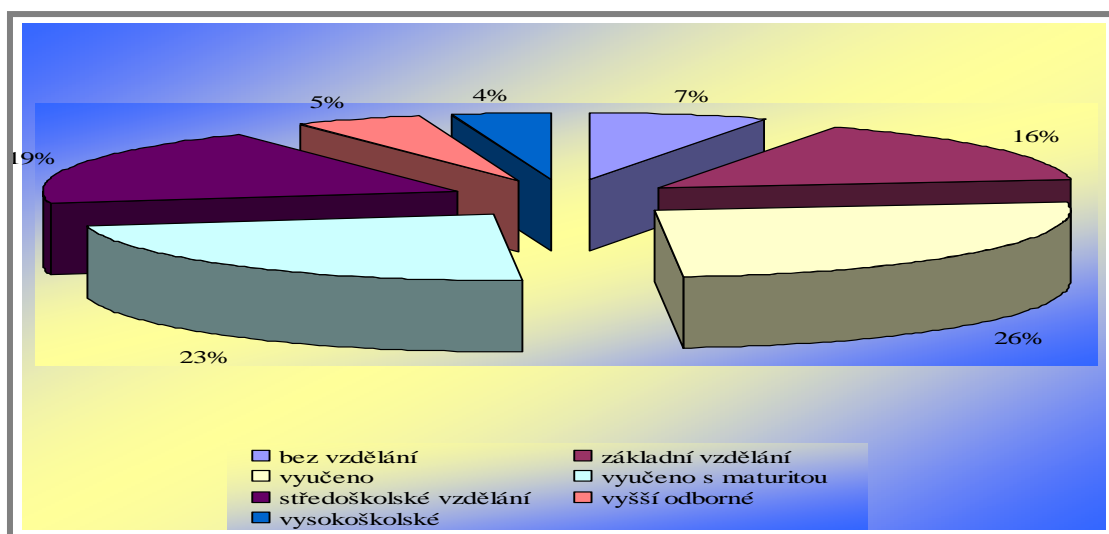
**Tab. 3.1 Procentní podíl dotázaných respondentů dle věkové kategorie**

<b>Věkové kategorie</b>	<b>v %</b>
15 až 25 let	8 %
26 až 35 let	27 %
36 až 45 let	19 %
46 až 55 let	21 %
56 a více let	25 %

Zdroj: Vlastní zpracování, (2008).

Z hlediska vzdělanostní struktury činilo dotazovaných 7 % bez vzdělání, 16 % se základním vzděláním, 26 % bylo vyučeno, 23 % vyučeno s maturitou. Středoškolského vzdělání dosáhlo 19 % respondentů, do vyššího odborného vzdělání se řadilo 5 % z dotazovaných osob a 4 % se podíleli na celkovém počtu lidí s vysokoškolským vzděláním. V grafu 3.1 můžeme názorně vidět rozdělení vzdělanostní struktury dotázaných respondentů v procentech.

**Graf 3.1 Vzdělanostní struktura dotázaných respondentů (v %)**



Zdroj: Vlastní zpracování, (2008).

Z provedeného výzkumu vyplývá, že na Úřadu práce v Ostravě bylo z dotázaných osob evidováno 64 %, 31 % evidováno nebylo a 4 % mají s úřadem jinou zkušenost z nichž 1 % na úřadě pracovalo. Občané komunikují s úřadem práce nejčastěji formou osobního setkání, druhým v pořadí je internet spolu se zasíláním e-mailů a nahlížením na elektronickou úřední desku, která je přístupná na internetu, a třetí místo zaujímá fixní úřední deska přímo na ÚPO.

Důvod, proč někteří občané nekomunikují s úřadem práce prostřednictvím internetu je ten, že s ním neumí pracovat. Tento fakt se týká především obyvatel se základním vzděláním a občanů bez vzdělání. Jak občané hodnotí elektronickou komunikaci s Úřadem práce v Ostravě? Musíme konstatovat, že z výsledků výzkumu vyplývá, že občané jsou spíše nespokojeni s elektronizací na ÚPO, a to přesto, že si mohou na webových stránkách ÚPO stáhnout formuláře v elektronické podobě. Nastává zde totiž problém, že občané nemají možnost tyto formuláře zaslat elektronicky. Na toto si budou muset ještě nějaký čas počkat. V oblasti elektronizace na Úřadu práce v Ostravě je stále co zlepšovat. Dotazovaní občané

převážně komunikují s úřadem práce pravidelně, a to v rozmezí jednoho až tří měsíců. Na otázku „Využíváte služeb střediska informačních služeb zaměstnanosti“ odpovědělo 12 % ano a 88 % ne. Ti, kteří využívají střediska informačních služeb zaměstnanosti, by v průměru hodnotili ochotu úředníků známkou dvě až tři, kvalitu poskytnutých informací známkou dvě a otevírací dobou rovněž známkou dvě. Zda-li dotázaní respondenti využívají zasílání nabídky volných pracovních míst do e-mailové schránky, odpovědělo pouhých 9 respondentů kladně.

Internetové stránky Úřadu práce v Ostravě většina dotázaných vyhledává pomocí vyhledávače. Respondenti hodnotí přehlednost webových stránek známkou dvě až tři, vyhledávání a dostupnost informací známkou dvě. Aktuálnost informací získalo hodnocení dvě. Spokojenost s možnostmi stahování a vyplňování formulářů dostala známku tři z toho důvodu, že občané nemohou ihned po vyplnění formulář odeslat prostřednictvím internetu a mít zpětnou vazbu o stavu vyřizované žádosti. Formulář musí vytisknout, podepsat a odeslat doporučeně prostřednictvím pošty. Spokojenost se zprostředkováním zaměstnání prostřednictvím portálu na internetu získala známku v rozmezí dvě až tři. Celkovou spokojenost hodnotí respondenti v průměru známkami dvě až tři. Co se týká úřední desky umístěné na Úřadu práce v Ostravě, tak dotazovaní informace na ní umístěné v 14 % spíše nechtou, 6 % je čte vždy, 38 % občas a 42 % je vůbec nechte. Z toho 7 % má pocit, že se na úřední desce dozví potřebné informace.

Z uvedených výsledků vyplývá, že 29 % občanů Ostravy jsou spíše spokojeni s poskytovanými e-Službami a 71 % občanů spokojeno není. Internetové stránky jsou pro občany dostačující po straně poskytovaných informací, ale stále je co zlepšovat v oblasti elektronizace a zpětné vazby úřadu práce s občanem. Někteří z respondentů by v současné době již chtěli mít možnost zasílání elektronických formulářů ostravskému úřadu práce ihned po vyplnění prostřednictvím internetu. Rovněž by chtěli mít přehled o postupu vyřizování jejich podané žádosti.

## ZÁVĚR

Elektronizace na Úřadu práce v Ostravě klade požadavky na standardizaci a otevřenost. Bez ní by nebylo možné dosáhnout kýžených možností výměny informací a spolupráce aplikací v rámci dalších institucí. Celá řada úkonů ve styku s úřadem práce není možná bez dokumentace pocházející z jiných zdrojů. Neexistuje tedy nic smysluplnějšího než na základě žádosti občana či jiné zodpovědné osoby využít dostupnou informaci, která je již k dispozici na jiném úřadě. Nejde jen o zjednodušení, ale také o zpřesnění a zrychlení vyřizování úkonů. Důležitým společným znakem při využívání elektronizace na úřadu práce by mělo být zvýšení komfortu občana při jednání s úřadem, zamezení byrokracie a větší transparentnost prostředí pro podnikatele.

Cílem této bakalářské práce bylo zanalyzovat existenci a fungování elektronizace na Úřadu práce v Ostravě, dále vyhodnotit možnosti občanů Ostravy ve vztahu k poskytovaným e-Službám úřadem práce a podat ucelený obraz o situaci na trhu práce v ostravském okrese s patřičnou analýzou a následnou prognózou budoucího vývoje na trhu práce. Odpovědi na otázky související s elektronizací a rozsahem poskytovaných e-Služeb Úřadem práce v Ostravě můžeme nalézt ve výsledcích vyhodnocených dotazníků (vzor dotazníku nalezneme v příloze č. 5). Dotazník byl prováděn formou rozhovoru se 100 dotázanými respondenty, kteří mají trvalé bydliště ve statutárním městě Ostrava. Věkové skupiny obyvatel byly rozděleny do pěti věkových kategorií.

Problematika elektronizace na Úřadu práce v Ostravě je rozebrána podrobně ve třetí kapitole. Důležitým faktem pro zařazení občana do evidence úřadu práce je osobní kontakt s úředníkem na úřadě včetně předložení potřebných dokladů a vyplnění patřičného formuláře. Osobní údaje, které uchazeč o zaměstnání poskytuje úřadu práce slouží ke zprostředkování zaměstnání, výplatě podpory v nezaměstnanosti, apod. Úřad práce je povinen tyto údaje sdělovat orgánu sociálního zabezpečení, správci daně, zdravotním pojišťovnám, soudům a dalším orgánům veřejné správy.

Úřad práce v Ostravě zajišťuje občanům kvalitní přístup k informacím v podobě internetových stránek samotného úřadu a také prostřednictvím Integrovaného portálu Ministerstva práce a sociálních věcí, který poskytuje ucelené informace ze sféry zaměstnanosti a státní sociální podpory. Portál dále nabízí informace o možnostech zaměstnání v Evropské unii prostřednictvím systému EURES, kde je možno zkontaktovat se s kvalifikovanými poradci.

Cílem práce bylo i zhodnotit situaci na trhu práce v okrese Ostrava s následným vývojem pro rok 2008, což je obsaženo ve druhé kapitole této práce. Závěrem můžeme konstatovat, že během roku 2008 bude vývoj zaměstnanosti ovlivněn nejen makroekonomickými faktory, které působí na celorepublikové úrovni, ale také místními vlivy. Okres Ostrava i celý MSK stále patří k hospodářsky nejvíce postiženým oblastem. Vlivem jednostranné orientace na těžký průmysl a jeho restrukturalizaci v minulých letech jsou zde nakumulovány ekonomické, ale zvláště hluboké sociální a ekologické problémy, které nelze vyřešit v krátkém časovém horizontu. Průměrná míra registrované nezaměstnanosti v České republice by měla poklesnout, a to na 5,4 % a v roce 2009 dokonce na 4,7 %. V okrese Ostrava i MSK bude z celé ČR však stále jedna z nejvyšších. Počet nezaměstnaných osob by měl nadále se sezónními výkyvy klesat, především vlivem dobrého výkonu ekonomiky, přísnějšího a důslednějšího přístupu úřadů práce při zprostředkování zaměstnání, realizace programů aktivní politiky zaměstnanosti, ale i vlivem legislativních změn.

Na zlepšení ekonomického prostředí a tvorbu nových pracovních míst budou příznivě působit programy na podporu podnikání v rámci Regionálního programu podpory rozvoje průmyslových podnikatelských subjektů na území Severozápadu Čech a Moravskoslezska, dále programy na podporu malých a středních podniků v působnosti MPO ČR a „Program pro podporu tvorby nových pracovních míst v regionech nejvíce postižených nezaměstnaností“.

Všechny realizované investiční záměry velmi pozitivně působí na trh práce v okrese Ostrava a projevují se tvorbou nových pracovních míst a výrazným snižováním nezaměstnanosti. V návaznosti na investici korejské automobilky Hyundai Motor Manufacturing Czech s.r.o., která na jaře 2007 zahájila výstavbu v průmyslové zóně Nošovice, neočekávaně vzrostl zájem dalších investorů (převážně z řad jihokorejských firem) z odvětví automobilového průmyslu o zónu v Ostravě-Hrabové a o zónu v Mošnově v okrese Nový Jičín.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### a) Publikace:

- 1) *Analýza stavu a vývoje trhu práce v Ostravě*. Ostrava: Úřad práce v Ostravě, 2002.
- 2) *Analýza stavu a vývoje trhu práce v Ostravě*. Ostrava: Úřad práce v Ostravě, 2003.
- 3) *Analýza stavu a vývoje trhu práce v Ostravě*. Ostrava: Úřad práce v Ostravě, 2004.
- 4) *Analýza stavu a vývoje trhu práce v Ostravě*. Ostrava: Úřad práce v Ostravě, 2005.
- 5) *Analýza stavu a vývoje trhu práce v Ostravě*. Ostrava: Úřad práce v Ostravě, 2006.
- 6) *Analýza stavu a vývoje trhu práce v Ostravě*. Ostrava: Úřad práce v Ostravě, 2007.
- 7) BUDIŠ, P., *Bezpečná komunikace a certifikační autorita*, DSM, č.1, 1997, ISSN 1211-8737.
- 8) HALÁSEK, D. *Standardizace veřejných služeb*. 1. vydání. Ostrava: VŠB – TU Ostrava. 2004. 152 s. ISBN 80-248-0685-1.
- 9) HALÁSKOVÁ, M., KOVÁŘ, J. *Veřejné ekonomika a veřejná správa*. dotisk 1.vydání. Ostrava: Ediční středisko VŠB – TU Ostrava 2005. 200 s. ISBN 80-248-0587-1.
- 10) JAŠEK, R., LUKÁŠ M. *Informatika ve veřejné správě*. 1. vydání. Universita Tomáše Bati ve Zlíně. 2003. 215 s. ISBN 80-7318-147-9.
- 11) JONÁŠOVÁ, H. *Elektronická veřejná správa a její možný vliv na podnikání v regionu, zkrácená verze PH.D.Thesis, 2004 vysoké učení technické v Brně, Ústav ekonomiky a managementu*. ISBN 80-214-2681-0, 24 s. (Edice PhD Thesis, sv. 243, ISSN 1213-4198).
- 12) KÁŇA, P. *Základy veřejné správy*. 2. přepracované a doplněné vydání. Ostrava: Montanex, 2007. 375 s. ISBN 978-80-7225-244-2.
- 13) Kolektiv autorů. *Veřejná správa v České republice*. 2. vydání. Praha: Ministerstvo vnitra ČR. 2005. 120 s. ISBN 80-239-4709-5.
- 14) LACINA, K., ČECHÁK. V. *Vývoj systémů veřejné správy*. 1. vydání. Praha: Professional publishing. 2001. 115 s. ISBN 80-86419-13-4.
- 15) MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v českém právu*. Praha: Linde Praha, a.s – Právnické a ekonomické nakladatelství a knihkupectví, 2006. 244 s. ISBN 80-7201-614-8.
- 16) SMEJKAL, V. *Informační systémy veřejné správy ČR*. 1. vydání. Praha: Oeconomica, 2003. 121 s. ISBN 80-245-0533-9.

- 17) SMEJKAL, V., SOKOL, T., VLČEK, M. *Počítačové právo*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 1995. 264 s. ISBN 80-7179-009-5.
- 18) ŠTĚDRŮŇ, B. *Úvod do eGovernmentu. Právní a technický průvodce*. 1. vydání. Úřad vlády České republiky: Polygrafické středisko Úřadu vlády ČR, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87041-25-3.
- 19) TOMEŠ, I. a kolektiv. *Sociální správa*. 1. vydání. Praha: Portál, 2002. 304 s. ISBN 80-7178-560-1.
- 20) Uživatelská příručka II. díl verze 6.00, Informační systém služeb zaměstnanosti OKpráce, MPSV, OKsystem, spol.s.r.o., [www.oksystem.cz](http://www.oksystem.cz).

**b) Internetové zdroje:**

- 21) Česká správa sociálního zabezpečení. [online] 2008, [cit. 19. února 2008]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.cssz.cz>.
- 22) Český statistický úřad. [online] 2008, [cit. 4. března 2008]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.czso.cz>.
- 23) Formuláře Ministerstva práce a sociálních věcí. [online] 2008, [cit. 14. ledna 2008]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.oksystem.cz/produkty/okprace/>.
- 24) Integrovaný portál ministerstva práce a sociálních věcí. [online] 2008, [cit. 29. února 2008]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.portal.mpsv.cz/>.
- 25) OKdávky s.r.o. [online] 2008, [cit. 25. února 2008]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.oksystem.cz/produkty/okdavky/>.
- 26) OKsystém s.r.o. [online] 2008, [cit. 25. února 2008]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.oksystem.cz/produkty/okprace/>.
- 27) Portal ePUSA. [online] 2008, [cit. 17. února 2008]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.epusa.cz/>.
- 28) Pracovně právní předpisy v platném znění [online] 2008, [cit. 5. února 2008]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.mpsv.cz/cs/45/>.
- 29) Situace na trhu práce v ČR, [online] 2008, [cit. dne 7. února 2008]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.czech.cz/cz/ekonomika-podnikani-veda/vseobecne-informace/zamestnanost/situace-na-trhu-prace-v-cr/>.

### **c) Legislativa**

- 30) Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 31) Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 32) Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích.
- 33) Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích.
- 34) Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze.
- 35) Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů.
- 36) Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů ze dne 14. září 2000.
- 37) Zákon č. 428/2002 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 38) Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti ze dne 1. října 2004.



## SEZNAM ZKRATEK

EHP	Evropský hospodářský prostor
EU	Evropská unie
http	Hyper Text Transfer Protocol
IRIS	Integrovaný regionální informační systém
ISSZ	Informační systém služeb zaměstnanosti
ISVS	Informační systémy veřejné správy
MF	Ministerstvo financí
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MSK	Moravskoslezský kraj
OSSZ	Okresní správa sociálního zabezpečení
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
OZP	Osoba se zdravotním postižením
RIS	Regionální informační systém
SSP	Státní sociální podpora
SSZ	Správa sociálního zabezpečení
UoZ	Uchazeč o zaměstnání
ÚPO	Úřad práce v Ostravě
VPM	Volná pracovní místa
APZ	Aktivní politika zaměstnanosti
ZoISVS	Zákon o informačních systémech veřejné správy
ZoZ	Zákon o zaměstnanosti
ŽR	Živnostenský rejstřík

## SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

### OBRÁZKY:

- Obr. 1.1** Orgány veřejné správy  
**Obr. 1.2** Ukázka přenosu zpráv šifrovaným kanálem

### TABULKY:

- Tab. 1.1** Základní soustavy veřejnoprávní sociální správy v České republice  
**Tab. 2.1** Vývoj zaměstnanosti, evidované nezaměstnanosti a volných pracovních míst v letech 2000 až 2007  
**Tab. 2.2** Vývoj počtu obyvatel trvale bydlících v okrese Ostrava  
**Tab. 2.3** Celková zaměstnanost u zaměstnavatelů všech velikostních kategorií v okrese Ostrava od 1. pololetí 1997 do 2. pololetí 2007  
**Tab. 2.4** Vývoj počtu zaměstnanců a osob samostatně výdělečně činných (v %)  
**Tab. 2.5** Vývoj počtu zaměstnavatelů  
**Tab. 2.6** Počet hlášených volných pracovních míst v Ostravě podle požadavků na vzdělání  
**Tab. 2.7** Vývoj míry nezaměstnanosti v okrese Ostrava, Moravskoslezském kraji a v České republice  
**Tab. 3.1** Procentní podíl dotázaných respondentů dle věkové kategorie

### GRAFY:

- Graf 2.1** Vývoj zaměstnanosti u zaměstnavatelů všech velikostních kategorií v okrese Ostrava od 1. pololetí 1997  
**Graf 2.2** Vývoj počtu evidovaných uchazečů o zaměstnání a volných pracovních míst v roce 2007  
**Graf 2.3** Vývoj počtu osob připadajících na jedno volné pracovní místo v České republice a v okrese Ostrava v roce 2007  
**Graf 2.4** Vývoj počtu evidovaných uchazečů o zaměstnání v letech 2006 a 2007  
**Graf 2.5** Vývoj míry nezaměstnanosti v okrese Ostrava a ČR v roce 2007  
**Graf 3.1** Vzdělanostní struktura dotázaných respondentů (v %)

## PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Prohlašuji, že

- byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo,
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně ke své vnitřní potřebě bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3),
- souhlasím s tím, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v Ústřední knihovně VŠB-TUO k prezenčnímu nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že údaje o bakalářské práci, obsažené v Záznamu o závěrečné práci, umístěném v příloze mé bakalářské práce, budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO,
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona,
- bylo sjednáno, že užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 25. dubna 2008

.....  
Irena Kačorová

Adresa trvalého pobytu studenta:

Hradiště 99, 735 42 Těrlicko. ČR

## **PŘÍLOHY**

- Příloha č. 1** Přehled komunikačních kanálů podle úřadů, jež vykonávají veřejnou správu.
- Příloha č. 2** Míra nezaměstnanosti (v %) v okrese Ostrava podle jednotlivých obcí a městských obvodů k 31.12.2007.
- Příloha č. 3** Úřední doba Úřadu práce v Ostravě.
- Příloha č. 4** Organizační struktura Úřadu práce v Ostravě.
- Příloha č. 5** Dotazník.

**Příloha č. 1 Komunikační kanály lze členit z hlediska veřejné správy podle druhu úřadu, který je používá:**

**1) Orgány Evropské unie**

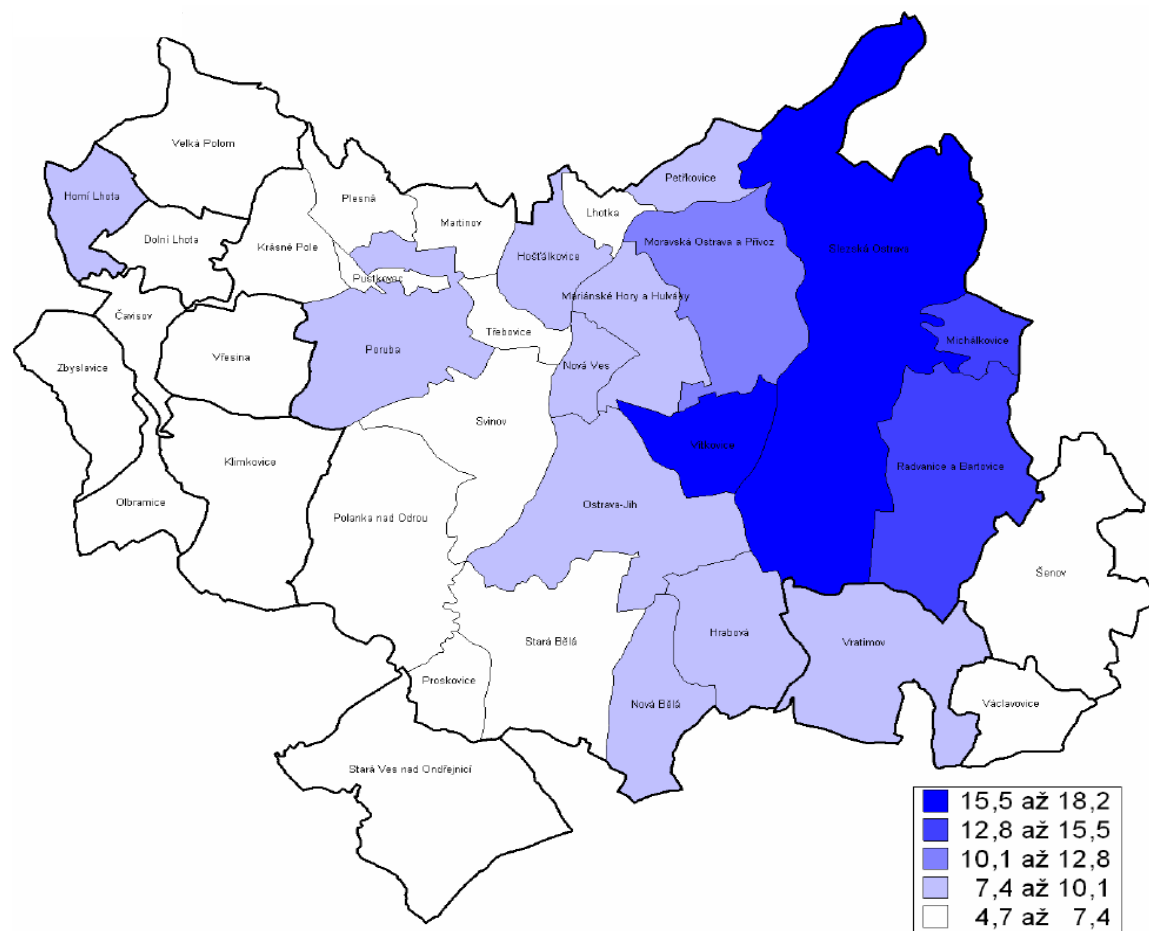
- a. Evropský parlament
- b. Rada Evropské unie
- c. Evropská komise
- d. Soudní dvůr
- e. Účetní dvůr
- f. Další orgány (např. Evropská centrální banka)

**2) Ústřední orgány státní správy ČR**

- a. Úřad vlády ČR
- b. Ministerstva ČR
  - Ministerstvo dopravy
  - Ministerstvo financí
  - Ministerstvo kultury
  - Ministerstvo obrany České republiky
  - Ministerstvo práce a sociálních věcí
  - Ministerstvo pro místní rozvoj
  - Ministerstvo průmyslu a obchodu
  - Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
  - Ministerstvo spravedlnosti
  - Ministerstvo vnitra
  - Ministerstvo zahraničních věcí
  - Ministerstvo zdravotnictví
  - Ministerstvo zemědělství
  - Ministerstvo životního prostředí
- c. Český báňský úřad
- d. Český statistický úřad
- e. Český telekomunikační úřad
- f. Český úřad zeměměřický a katastrální
- g. Energetický regulační úřad
- h. Národní bezpečnostní úřad
- i. Správa státních hmotných rezerv
- j. Státní úřad pro jadernou bezpečnost
- k. Úřad pro ochranu hospodářské soutěže

1. Úřad průmyslového vlastnictví
- 3) **Jiné orgány s celorepublikovou působností stojící mimo strukturu ústředních orgánů státní správy (např. Úřad pro ochranu osobních údajů)**
- 4) **Úřady zákonodárné moci**
  - a. Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR
  - b. Senát Parlamentu ČR
- 5) **Orgány justice**
- 6) **Územně samosprávné celky**
  - a. Vyšší územně samosprávné celky (krajské úřady)
    - Hlavní město Praha
    - Jihočeský kraj
    - Jihomoravský kraj
    - Karlovarský kraj
    - Kraj Vysočina
    - Královéhradecký kraj
    - Liberecký kraj
    - Moravskoslezský kraj
    - Olomoucký kraj
    - Pardubický kraj
    - Plzeňský kraj
    - Středočeský kraj
    - Ústecký kraj
    - Zlínský kraj
  - b. Základní územně samosprávné celky (obecní úřady)
    - Obce
    - Obce s rozšířenou působností
    - Obce s pověřeným obecním úřadem
- 7) **Jiné komunikační kanály**
  - a. Iniciativy
  - b. E-projekty
  - c. Ad-hoc webové informační portály atd.

**Příloha č. 2 Míra nezaměstnanosti (v %) v okrese Ostrava podle jednotlivých obcí a městských obvodů k 31.12.2007**



Obec	UoZ	MNZ v %	Obec	UoZ	MNZ v %
Čavisov	8	3,6	Polanka nad Odrou	115	5,0
Dolní Lhota	47	6,7	Poruba	3 371	8,3
Horní Lhota	28	8,8	Proskovice	36	5,6
Klimkovice	116	5,3	Pustkovec	29	4,8
Olbramice	17	5,9	Radvanice a Bartovice	440	13,5
Ostrava	16 854	9,6	Slezská Ostrava	1 679	17,1
z toho:			Stará Bělá	104	6,3
Hošťálkovice	66	7,7	Svinov	192	7,2
Hrabová	155	8,1	Třebovice	46	5,0
Krásné Pole	80	6,5	Vitkovice	713	18,1
Lhotka	36	6,7	Stará Ves nad Ondřejnicí	71	5,3
Mariánské Hory a Hulváky	701	9,4	Šenov	189	7,0
Martinov	44	6,9	Václavovice	55	6,4
Michálkovice	198	13,3	Velká Polom	44	4,9
Moravská Ostrava a Přívoz	2 838	11,7	Vratimov	252	7,4
Nová Bělá	61	7,6	Vřesina	69	5,2
Nová Ves	26	8,4	Zbyslavice	20	6,3
Ostrava-Jih	5 768	8,4	Ostatní	83	
Pettkovice	111	7,9			
Plesná	45	7,1	<b>Okres Ostrava celkem</b>	<b>17 853</b>	<b>9,4</b>

Zdroj: Podklady z Úřadu práce v Ostravě, (2007).

### **Příloha č. 3 Úřední doba Úřadu práce v Ostravě**

#### **Úřední doba**

<b>Pondělí</b>	<b>08:00 – 17:00</b>	
<b>Úterý</b>	<b>08:00 – 13:00</b>	
<b>Středa</b>	<b>08:00 – 17:00</b>	
<b>Čtvrtek</b>	<b>08:00 – 13:00</b>	
<b>Pátek</b>		

#### **Úřední hodiny pro zprostředkování zaměstnání**

<b>Pondělí</b>	<b>08:00 – 17:00</b>	
<b>Úterý</b>	<b>08:00 – 13:00</b>	
<b>Středa</b>	<b>08:00 – 17:00</b>	
<b>Čtvrtek</b>	<b>08:00 – 13:00</b>	
<b>Pátek</b>	<b>08:00 – 13:00</b>	<b>Jen pro nové uchazeče</b>

Zdroj: Portál Ministerstva práce a sociálních věcí dostupné na World Wide Web:  
[http://portal.mpsv.cz/sz/local/ot\\_info/sz](http://portal.mpsv.cz/sz/local/ot_info/sz). (2.4.2008).



#### Příloha č. 4 Organizační struktura Úřadu práce v Ostravě

Ředitelka úřadu práce	Ing.arch. Yvona Jungová	950 143 508	yvona.jungova@ot.mpsv.cz
sekretariát	Jaroslava Švardalová	950 143 509	jaroslava.svardalova@ot.mpsv.cz
tisková mluvčí	Mgr. Svatava Baďurová	950 143 617	svatava.badurova@ot.mpsv.cz
kancelář ředitele	Ing. Štěpánka Marková	950 143 552	stepanka.markova@ot.mpsv.cz
oddělení personální	Ing. Jiří Dohnal	950 143 568	jiri.dohnal@ot.mpsv.cz
oddělení ITP	Ing. Roman Kusyn	950 143 272	roman.kusyn@ot.mpsv.cz
oddělení LPS	MUDr. Jiřina Ramianová	950 143 340	jirina.ramianova@ot.mpsv.cz
interní auditor	Ing. Zuzana Suková	950 143 541	zuzana.sukova@ot.mpsv.cz
odbor trhu práce	Ing. Jiří Krhut	950 143 507	jiri.krhut@ot.mpsv.cz
oddělení analýz a prognóz	Ing. Vladana Piskořová	950 143 623	vladana.piskorova@ot.mpsv.cz
oddělení aktivní politiky zaměstnanosti	Ing. Zdenka Navrátilová	950 143 593	zdenka.navratilova@ot.mpsv.cz
odbor ekonomický	Ing. Danuše Kovářová	950 143 607	danuse.kovarova@ot.mpsv.cz
oddělení ekonomické	Renáta Větrovská	950 143 120	renata.vetrovska@ot.mpsv.cz
oddělení hospodářské správy	Kamila Gorolová	950 143 576	kamila.gorolova@ot.mpsv.cz
odbor poradenství	Ing. Oldřich Gemrot	950 143 505	oldrich.gemrot@ot.mpsv.cz
oddělení poradenství	PhDr. Zuzana Prokopová	950 143 609	zuzana.prokopova@ot.mpsv.cz
oddělení rekvalifikací	Mgr. Libor Buganský	950 143 603	libor.bugansky@ot.mpsv.cz
odbor informatiky	Mgr. Alena Pluháčková	950 143 626	alena.pluhackova@ot.mpsv.cz
oddělení provozu IS SZ			
oddělení provozu IS SSP	Ing. Bohumír Budík	950 143 672	bohumir.budik@ot.mpsv.cz
oddělení správy sítí a software	Mgr. Radim Matýsek	950 143 629	radim.matysek@ot.mpsv.cz
odbor kontrolní a právní	JUDr. Eva Bartoňová	950 143 500	eva.bartonova@ot.mpsv.cz
oddělení kontrolní	Bc. Šárka Petrová	950 143 618	sarka.petrova@ot.mpsv.cz
oddělení právní	Mgr. Libor Kotek	950 143 527	libor.kotek@ot.mpsv.cz

odbor implementace ESF	Ing. Lukáš Vítek	950 143 598	lukas.vitek@ot.mpsv.cz
oddělení grantových schémat	Ing. Kateřina Lubeníková	950 143 660	katerina.lubenikova@ot.mpsv.cz
oddělení národních a systémových projektů	Bc. Jitka Vegrichťová	950 143 599	jitka.vegrichtova@ot.mpsv.cz
odbor státní sociální podpory	Mgr. Alena Vajdřáková	950 143 667	alena.vajdakova@ot.mpsv.cz
oddělení KM pro Ostravu - centrum	Ludmila Křůmalová	950 143 683	ludmila.krumalova@ot.mpsv.cz
oddělení KM pro Ostravu - jih	Mgr., Bc. Petra Danningerová	950 143 280	petra.danningerova@ot.mpsv.cz
oddělení KM pro Ostravu - západ	Ing. Stanislava Cvernová	950 143 150	stanislava.cvernova@ot.mpsv.cz
oddělení kontroly	Magda Kolková	950 143 674	magda.kolkova@ot.mpsv.cz
oddělení metodiky a EU	Marta Lusková	950 143 671	marta.luskova@ot.mpsv.cz
pobočka Ostrava	Ing. Anežka Dombková	950 143 512	anezka.dombkova@ot.mpsv.cz
oddělení rozhodování a evidence	Ing. Jaroslava Žáková	950 143 555	jaroslava.zakova@ot.mpsv.cz
oddělení zprostředkování zaměstnání	Marie Kellerová	950 143 580	marie.kellerova@ot.mpsv.cz
oddělení zprostředkování zaměstnání občanům se ZP	Jarmila Hladilová	950 143 540	jarmila.hladilova@ot.mpsv.cz
pobočka Poruba	Bc. Hana Zdražilová	950 143 223	hana.zdrazilova@ot.mpsv.cz
oddělení rozhodování a evidence	Jana Červenková	950 143 206	jana.cervenkova@ot.mpsv.cz
oddělení zprostředkování zaměstnání	Ladislav Mutina	950 143 215	ladislav.mutina@ot.mpsv.cz
pobočka Vítkovice	Mgr. Dagmar Petřiková	950 143 242	dagmar.petrikova@ot.mpsv.cz
oddělení rozhodování a evidence	Jana Hečková	950 143 249	jana.heckova@ot.mpsv.cz
oddělení zprostředkování zaměstnání	Bc. Lucie Klečková	950 143 252	lucie.kleckova@ot.mpsv.cz
pobočka Zábřeh	Pavel Zdražila	950 143 312	pavel.zdrazila@ot.mpsv.cz
oddělení rozhodování a evidence	Jitka Pospíšilová	950 143 316	jitka.pospisilova@ot.mpsv.cz
oddělení zprostředkování zaměstnání	Mgr. Jana Pilařová	950 143 323	jana.pilarova@ot.mpsv.cz

Zdroj: Ministerstvo práce a sociálních věcí, dostupné na World Wide Web: portal.mpsv.cz, (cit.2.4.2008).

## Příloha č. 5 Dotazník

### DOTAZNÍK

Dobrý den,

jsem studentkou ekonomické fakulty, VŠB-TU Ostrava. Ráda bych Vás požádala o zodpovězení otázek v tomto dotazníku, který se týká elektronizace na Úřadu práce v Ostravě a zjištění spokojenosti občanů Ostravy s poskytovanými e-slужbami a informovaností. Tento výzkum provádím jako podklad ke své bakalářské práci.

Výzkum je anonymní, Vámi poskytnuté informace nebudou zneužity. Budou sloužit výlučně pro potřeby bakalářské práce.

---

*Zakroužkujte pouze jednu odpověď, pokud není uvedeno jinak.*

#### Pohlaví

- a) Muž
- b) Žena

#### Věk

- a) 15 – 25 let
- b) 26 – 35 let
- c) 36 – 45 let
- d) 46 – 55 let
- e) 56 a více let

#### Vzdělání

- a) bez vzdělání
- b) základní vzdělání
- c) vyučení
- d) vyučení s maturitou
- e) středoškolské vzdělání
- f) vyšší odborné
- d) vysokoškolské

1. Byl/-a jste evidován/-a na ÚP v Ostravě, popřípadě, máte jinou zkušenost s tímto úřadem?

- a) ano
- b) ne
- c) máte-li jinou zkušenost (*uved'te jakou*).....

*Pokud respondent odpověděl ne, rozhovor je ukončen s poděkováním.*

2. Jakým způsobem komunikujete s Úřadem práce v Ostravě? (*Můžete zakroužkovat i více odpovědí, ale pak vedle odpovědi napište své preference od 1 do 5 s tím, že 1 je Vámi nejpreferovanější a 5 nejméně preferovaná varianta*).

- a) osobní setkání
- b) prostřednictvím internetu
- c) prostřednictvím e-mailu
- d) stačí vám pouze shlédnutí úřední desky
- e) využíváte středisko informačních služeb
- f) jiný způsob komunikace (*uved'te jaký*).....

3. (Pokud jste v otázce č. 2 zakroužkovali b) přeskočte tuto otázku a pokračujte otázkou č. 4) Pokud jste v předchozí otázce č. 2 **nezakroužkovali** prostřednictvím internetu, uveďte z jakého důvodu jej tedy nevyužíváte? (Můžete zakroužkovat i více odpovědí).
- a) nemám osobní počítač s připojením k internetu
  - b) nemám možnost přístupu k internetu
  - c) neumím pracovat s počítačem
  - d) neumím pracovat na internetu
  - e) uveďte jiný důvod, pokud jste nezakroužkovali odpovědi a) až d).....
4. Jak hodnotíte komunikaci s ÚP v Ostravě?
- a) jsem spokojen
  - b) jsem obvykle spokojen
  - c) jsem spíše nespokojen
  - d) jsem nespokojen
5. Jak často komunikujete s úřadem práce?
- a) velmi často (min. 1x týdně)
  - b) pravidelně (min. 1x měsíčně)
  - c) občas (jednou za půl roku)
  - d) vůbec
6. Využíváte služeb střediska informačních služeb zaměstnanosti? (Pokud odpovíte ne, pokračujte otázkou č. 8)
- a) ano
  - b) ne
7. Jak jste spokojeni s následujícími charakteristikami střediska informačních služeb zaměstnanosti? Ohodnoťte známkou od 1 – nejlepší po 5 – nejhorší.

a) Ochota úředníků	1	2	3	4	5
b) Kvalita poskytnutých informací	1	2	3	4	5
c) Otevírací doba	1	2	3	4	5

8. Jak častá by dle Vás byla vhodná aktualizace volných pracovních míst na www stránkách Úřadu práce v Ostravě?
- .....
9. Využíváte možnosti zasílání nabídky volných pracovních míst do vaší e-mailové schránky prostřednictvím Portálu ÚP v Ostravě?
- a) ano
  - b) ne
10. Jakým způsobem vyhledáváte internetové stránky Úřadu práce v Ostravě?
- a) internetovou stránku zadávám přímo, jelikož ji přesně znám
  - b) internetovou stránku hledám pomocí vyhledávače
  - c) internetovou stránku mám uloženou v sekci oblíbených na webovém serveru
  - d) internetovou stránku nevyhledávám, internet totiž nevyužívám

11. Jak jste spokojeni s následujícími charakteristikami webových stránek Úřadu práce v Ostravě? *Ohodnoťte známkou od 1 – nejlepší po 5 – nejhorší.*

a) Přehlednost webových stránek Úřadu práce v Ostravě	1	2	3	4	5
b) Vyhledávání a dostupnost informací	1	2	3	4	5
c) Aktuálnost informací	1	2	3	4	5
d) Spokojenost s možnostmi stahování a vyplňování formulářů	1	2	3	4	5
e) Spokojenost s zprostředkováním zaměstnání prostřednictvím portálu na internetu	1	2	3	4	5
d) Celková spokojenost	1	2	3	4	5

12. Čtete vývěšky na úředních deskách umístěných v prosklených vitrínách na Úřadu práce v Ostravě? *(Pokud odpovíte vůbec je nečtu, pokračujte dále otázkou č. 10)*

- a) vůbec je nečtu
- b) spíše ne
- c) spíše ano
- d) ano, vždy

13. Máte pocit, že se na úředních deskách dozvíte potřebné informace?

- a) vůbec
- b) spíše ne
- c) spíše ano
- d) ano, vždy

14. Myslíte si, že jsou informace na úředních deskách přehledné?

- a) nejsou přehledné, ba dokonce chaotické
- b) nejsou přehledné, ale vždy po delší době tam najdu to, co potřebuji
- c) jsou přehledné

15. Jakou službu poskytovanou prostřednictvím e-sluzeb Úřadu práce v Ostravě postrádáte?

.....  
 .....

16. Máte nějakou připomínku, kterou byste měl/-a k ÚP?

.....  
 .....

Děkuji za Vámi poskytnuté informace  
 Irena Kačorová

---

Zdroj: Vlastní zpracování, (2008).

# RESUMÉ

**VŠB – Technická univerzita Ostrava, Ekonomická fakulta, Katedra veřejné ekonomiky**

Jméno a příjmení autora: Irena Kačorová

Název bakalářské práce: Elektronizace veřejné správy na Úřadu práce v Ostravě

Tématem bakalářské práce je „Elektronizace na Úřadu práce v Ostravě“. Cílem není pouze zachycení existence a fungování elektronické komunikace Úřadu práce v Ostravě s občany, kteří mají trvalé bydliště v jejím správním obvodu, ale i analýza trhu práce v Ostravě, která nám nastíní prognózu vývoje na trhu práce pro rok 2008. Dozvíme se, jak kvalitně Úřad práce v Ostravě zajišťuje přístup k informacím běžnému občanu a v jakém rozsahu poskytuje e-Služby.

Závěrem lze konstatovat, že elektronizace na Úřadu práce v Ostravě klade požadavky na standardizaci a otevřenost. Důležitým společným znakem při využívání elektronizace na úřadu práce by mělo být zvýšení komfortu občana při jednání s úřadem, zamezení byrokracie a větší transparentnost prostředí pro podnikatele. Do budoucna lze očekávat pozitivní změny na trhu práce, protože rozvoj elektronické komunikace dává podnět k vytvoření nových pracovních míst, která umožní pracovat z domova a umožní i zapojení se do pracovního procesu občanům, kteří byli odsouzeni k setrvání v místě svého bydliště ze zdravotních či rodinných důvodů.

## **3.7 VSB – Technical University of Ostrava, Faculty of Economics, Department of Public Economics**

Name: Irena Kačorová

Title: Electronization of the Public Administration in Ostrava Employment Office

The topic of this bachelor thesis is „Electronization of the Public Administration in Ostrava Employment Office“. The aim of this thesis is not only the description of the existence and functionality of the Ostrava Employment Office and its communication with residents who have a permanent address within this area, but also the analysis of the employment market and job opportunities in Ostrava. We will be shown the prediction of the development of job opportunities for 2008. The thesis will present facts about the quality of the Ostrava Employment Office with specific references to how information access for general public and the extent of the e-services are provided.

To summarise this thesis it can be stated that the Ostrava Employment Office's elektronization requires standardisation and access. The main stress when using elektronization within a Employment Office should be on better comfort for general public when dealing with authorities, Employment Office in particular, as well as to put a stop to bureaucracy and to provide better transparent environment for businessmen. Positive changes in the employment market can be expected in the future as the development of the electronic communication aims to create new vacancies that allow the employees to work from home. This will allow the disabled residents and people who are due to family-related problems forced to stay in their homes to find a job again.

